

**KOMPETENSI PEGAWAI PEMERINTAHAN DESA JEDONG DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



**DISUSUN OLEH :
YULINDA
ISABELA NIM:
2019210142**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS TRIBHUWANA
TUNGGADewi MALANG**

2023

**YULINDA ISABELA, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK, 2023
ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI PEMERINTAHAN DESA JEDONG
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Rusmiwari, M,Si
Dosen Pembimbing Pendamping : Abd. Rohman, S.Sos., M.AP**

ABSTRAK

Pelayanan administrasi diberikan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan kapasitas pegawai serta peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat mempertanggungjawabkan kebutuhan yang dilayani guna menjaga kepercayaan pemerintah terhadap masyarakat. Permasalahan yang dikaji adalah bagaimana menganalisis kapasitas PNS dalam memberikan pelayanan administrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterampilan pegawai Pemerintahan Desa Jedong dalam memberikan pelayanan administrasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa menganalisis keterampilan aparat Pemerintahan Desa Jedong dalam memberikan pelayanan administrasi berdasarkan motivasi, kepribadian pegawai, citra diri, pengetahuan dan keterampilan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah sarana, prasarana, kesadaran, aturan, dan keterampilan staf. Faktor penghambatnya adalah sumber daya manusia dan jaringan Wi-Fi.

Kata Kunci :Kompetensi Pegawai, Pemerintah.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik masih menjadi permasalahan yang memerlukan perhatian lebih dan solusi yang lebih serius. Hal ini terlihat dari beragamnya tuntutan terhadap pelayanan publik yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mempengaruhi kinerja pemerintah sebagai pelayanan publik. Standar pelayanan dapat dijadikan indikator untuk mengevaluasi jenis dan mutu pelayanan, hal ini merupakan hal yang wajib bagi pengelola pelayanan dan merupakan hak penerima pelayanan. Pegawai harus mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam operasional pemerintahan, yang dalam hal ini berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat memenuhi aspirasi masyarakat dalam kegiatan dan program organisasi (Wahyuni, 2021:3)

Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi mengharuskan setiap organisasi mempunyai pegawai yang berkualitas dan terampil untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 mengatur bahwa salah satu tujuan peraturan desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk memperoleh keterampilan yang baik maka pegawai harus mempunyai pengetahuan yang baik, keterampilan khusus dan sikap yang baik, sopan dalam memberikan pelayanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Bambang, 2019:222).

Menurut Robbins (2009) dalam Sitorus dan Hutasoit (2013:165). Kemampuan seseorang ditentukan oleh sikap, pelatihan, dan sumber daya yang tersedia. Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal, manajer tidak cukup hanya memastikan bahwa karyawan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan, mereka harus mampu mendorong dan membimbing karyawan potensial untuk mencapai tujuan organisasi dapat dicapai dengan memahami pekerjaan. karyawan. motivasi. Mengembangkan keterampilan pegawai merupakan tujuan utama program pendidikan, oleh karena itu perlu diusulkan konsep keterampilan dengan pendekatan multidisiplin.

Jadi permasalahannya adalah keterampilan perangkat desa belum maksimal. Rasman (2018: 191) menyatakan bahwa kinerja pegawai pemerintah masih menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Guna mengoptimalkan kinerja perangkat, pemerintah mengeluarkan kebijakan kinerja pelayanan publik melalui

Kepmenpan Nomor 42 Tahun 2008. Berdasarkan kebijakan ini, kita akan dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas melalui penerapan pelayanan administrasi yang komprehensif. Kompetensi pegawai mengacu pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari sesuai dengan kualifikasi yang diharapkan berdasarkan kompetensi dan wewenang.

Suci dan Ismiyati (2015: 707) menyatakan bahwa efisiensi kerja yang maksimal dapat dicapai jika pegawai mempunyai disiplin kerja yang tinggi, seperti disiplin waktu, peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh organisasi. Dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat sangat diperlukan. Hal ini dikarenakan kualitas suatu layanan dapat ditentukan oleh kinerja peralatan yang ada di dalam layanan tersebut.

Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Kompetensi Pegawai Pemerintahan Desa Jedong Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi”. Dimana berdasarkan hasil observasi awal kemampuan pegawai di Desa Jedong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum optimal untuk tercapainya pelayanan yang maksimal perlu adanya kemampuan yang optimal dari pegawai pemerintahan di Desa Jedong.

1.2. RUMUSAN masalah

Berdasarkan landasan di atas maka konstruksi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kompetensi Pegawai Pemerintahan Desa Jedong Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi?
2. Apa Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kompetensi Pegawai Pemerintahan Desa Jedong Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi?

1.3 TUJUAN

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kompetensi Pegawai Pemerintahan Desa Jedong Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat Kompetensi Pegawai Pemerintahan Desa Jedong Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi.

1.4 Manfaat

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi atau manfaat antara lain:

1. Manfaat Akademik

- a. sebagai sumbangan bagi pengembangan pengetahuan tentang kompetensi pegawai pemerintahan desa jedong dalam memberikan pelayanan administrasi
- b. sebagai bahan referensi peneliti berikutnya dan menjadi bahan masukan bagi kantor desa jedong

2. Manfaat Praktis

- a. Informasi bagi mahasiswa tentang kompetensi pegawai pemerintahan desa jedong dalam memberikan pelayanan administrasi
- b. Untuk masyarakat hasil penelitian ini berguna untuk masyarakat terhadap kompetensi pegawai pemerintahan desa berhasil terlaksana untuk masyarakat dan juga pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta. 2020. *Upaya meningkatkan kinerja pegawai*.
<https://pdampintar.id/blog/lainnya/ini-dia-8-carameningkatkankompetensi-karyawan/> ,
diakses 17 februari 2023
- Artiyany, Megawhati. 2018. *Pengaruh Faktor-Faktor Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pln Pikitring Sulawesi Selatan*. Vol.3 No, 2. Bandung: Alfabeta.
- Dahri, paranoan, idris. 2014. *Kinerja Aparatur Pada Era Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara*. volume nomor 3.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, 2016).
- Donal, McEachern, Thomas. 2017. *Competence of personal in prospective theories*. Diakses 21 oktober 2022 dari <http://www.journalhumanresource management.com.id>
- Donal, McEachern, Thomas. 2007. *Competence Of Personal In Prospective Theories*.
Diakses 21 oktober 2022 dari <http://www.journalhumanresource management.com.id>.
- Garu, Sumardi, Herianto, Dan Firman. 2022. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai*. Vol. 1 No. 1 Hal. 1-13.
- Handayani, Wijaya. 2021. *Peran Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Mataram Baru*. Vol. 1 No. 1 Hal. 36-49.
Di akses 16 Januari 2023.
- Herliana.2016. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Data Kebangsaan Pribadi Dan Nilai Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Kantor Desa Laut Dendang Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang*. Vol. 3 No. 1 Hal. 65-73. Karawang.
Vol. 8 No. 4 Maret 2022
- Manajemen Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil Berbasis Kompetensi.Jakarta.

Mardiyanti. 2020. *Optimalisasi Kompetensi Pegawai*, Nizamia Learning Center.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi

Moleong, Lexy J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Murgiyono. 2002. *Kompetensi Dasar Pegawai Negeri Sipil, Konsep Pemikiran*

Palan, R. 2007. *Competency Management. Teknik Mengimplementasikan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Penerjemah: Octa Melia Jalal. Jakarta: PPM.

Prayitno, W. dan Suprpto. 2002. *Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global. Volume II Nomor 05*. Pusat Penelitian Dan Pengembangan BKN. Jakarta.

Rasman.2018. *kompetensi Aparatur Desa Diwilayah Kecamatan Budong-Budong Kabupaten*

Mamuju Tengah. Diakses 11 november 2022 dari

[http://eprints.unm.ac.id/10148/1/Jurnal%20Ras man.pdf](http://eprints.unm.ac.id/10148/1/Jurnal%20Ras%20man.pdf)

Robbins dalam Sitorus dan Hutasoit.2013. 2009. *Manajemen*, jilid 1. Edisi Kesepuluh. Erlangga.

Robbins dalam yulius.2014. *Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pemasaran PT*.

Rucky. 2003. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Manda Maju.

Simanungkalit. 2008. *Teknik Vokal Paduan Suara*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Siregar, Sudiatri. 2023. *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat: Studi Kasus Di*

Spencer dan Spencer. 1993. *Competence At Work : Models For Superior Performance* , John Wily & Son,Inc, New York, USA

Suci, Masasti dan Ismiyati. 2015. *Pengaruh Disiplin Kerja, Motiasi Kerja, dan Tata Ruang Kantor terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan Kecamatan Purbalingga Kabupaten Purbalingga*. EEAJ. 4 (3). Hal. 706-719. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Suciati, Hidayat, Azizah, 2022. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang*. Diakses 12 Desember 2022 dari <https://jurnal.peneliti.net//index.php/JIWP>

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan pengembangan kompetensi sdm: teori, dimensi pengukuran dan implementasi dalam organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitiasn Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung:

Universitas Kebagsaan Bandung). Jurnal informatika, 1(2), 82-92

Wahyuni, Asih,dkk. 2021. *Kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.