

Yulinda Isabela

by UNITRI Press

Submission date: 29-Oct-2023 08:33PM (UTC-0700)

Submission ID: 2009746501

File name: Yulinda_Isabela.docx (216.58K)

Word count: 750

Character count: 5382

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

SKRIPSI



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

6
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS TRIBHUWANA
TUNGGADEWI MALANG
2023**

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

Keppmenpan 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.

7

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.

Yulinda Isabela

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	3%
2	repository.iainpare.ac.id Internet Source	3%
3	Lujzaini Achmad, Dewi Andriani. "Effects of Stress, Conflict and the Work Environment Against the Employee Morale PT. HSKU Sidoarjo", Indonesian Journal of Law and Economics Review, 2020 Publication	2%
4	core.ac.uk Internet Source	2%
5	docplayer.info Internet Source	2%
6	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	2%
7	kuliahbiologimurni.blogspot.com Internet Source	1%
8	repository.uhn.ac.id Internet Source	

1 %

9 bapasmadiun.com
Internet Source

1 %

10 ar.scribd.com
Internet Source

1 %

11 es.scribd.com
Internet Source

1 %

12 repositori.usu.ac.id
Internet Source

1 %

13 www.saburaijuakab.go.id
Internet Source

1 %

14 johannessimatupang.wordpress.com
Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Yulinda Isabela

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5
