

# **KAJIAN KOMPETENSI HARD SKILL DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA**

**Ayu Dia Puspita Sari\*<sup>1</sup>, Jeaneta Rumerung\*<sup>2</sup>, Martine Lapod\*<sup>3</sup>**  
Politeknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik Manado, (0431)-815212

<sup>1</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>2</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

<sup>3</sup>Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: \*<sup>1</sup>[ayusari1404@gmail.com](mailto:ayusari1404@gmail.com), \*<sup>2</sup>[rumerungj310167@gmail.com](mailto:rumerungj310167@gmail.com), \*<sup>3</sup>[tonatahuna@gmail.com](mailto:tonatahuna@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Kinerja instansi pemerintah sering menjadi sorotan publik dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja ASN di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara dituntut untuk dituntut untuk bersikap profesional, berkepribadian dan memiliki berbagai kemampuan pribadi yang menunjang tercapainya kinerja yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan kompetensi hard skill dalam meningkatkan kinerja pegawai dan faktor kompetensi *hard skill* yang dominan dalam aktivitas kerja pegawai pada kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Berdasarkan tugas-tugasnya, terdapat beberapa biro yang aktivitas kerjanya banyak berkaitan dengan bidang administrasi yang memberikan pelayanan publik secara langsung, antara lain Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat. Kinerja dua biro ini sering menjadi sorotan masyarakat karena pelayanan publik yang diberikan staf pegawai kurang memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

**Kata kunci: Kinerja, Hard Skill, Administrasi**

## **A. PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam organisasi baik instansi pemerintah maupun dunia usaha dan dunia industri untuk mencapai tujuan organisasi. Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai sumber daya manusia yang memiliki peran strategis, ASN dituntut untuk memiliki kualitas kerja yang dapat menunjang program pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Pemerintah berupaya meningkatkan kinerja ASN melalui peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan instansi terkait seperti peraturan Badan Kepegawaian Negara seperti Peraturan Pemerintah RI No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja ASN.

Menurut Islami (2012), menyatakan bahwa hard skill merupakan sebuah pengetahuan serta kemampuan teknis tersebut yang meliputi pengetahuan mengenai desain serta keistimewaan produk, mengembangkan produk sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis kegunaan produk dalam usahanya guna mengidentifikasi berbagai ide baru mengenai produk serta pelayanan tersebut.

Salah satu penyebab turunnya kinerja pegawai di lembaga atau organisasi khususnya di Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat disebabkan adanya dinamika ketidaksesuaian antara tingkat kompetensi (hard skill) yang dimiliki pegawai dengan perkembangan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi dunia kerja yang semakin kompetitif. Banyak pihak berpendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi hilangnya kapasitas pegawai adalah kurangnya perhatian dari instansi/organisasi pengembangan untuk memberikan program pelatihan yang tepat bagi pegawainya (Nurma et al, 2021). Program pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi hard skill. Sikap dan perilaku pegawai di lingkungan kerja harus melengkapi kompetensi hard skill.

Setiap instansi/organisasi termasuk pemerintahan daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi pada berbagai bidang keahlian pekerjaan, sikap profesional, beretika dan kepribadian yang baik dilingkungan kerja. Berdasarkan informasi BKN melalui Deputi bidang Pengawasan dan Pengendalian, dalam workshop Pembinaan Manajemen Kinerja (2020), guna mengukur sejauh mana instansi Pemerintah menerapkan manajemen kinerja maka BKN melalui Direktorat Kinerja ASN melakukan evaluasi penerapan manajemen kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) selang tahun 2018-2019. Dari hasil evaluasi tersebut, terdapat 3,3% instansi sudah sangat baik, 35% instansi sudah baik, 50% cukup dan 11,7% buruk dalam penerapan manajemen kinerja PNS. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja pegawai belum sepenuhnya diterapkan dengan baik. Kondisi ini erat kaitannya dengan kinerja pegawai yang kurang optimal dan bisa disebabkan oleh kompetensi yang dimiliki belum sesuai kebutuhan bidang kerja. Kinerja ASN di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat dituntut untuk bersikap professional, berkepribadian dan memiliki berbagai kemampuan pribadi yang menunjang tercapainya kinerja yang optimal. Pegawai yang memiliki tugas dalam bidang administrasi

perkantoran terdiri dari staf yang menangani surat, baik surat masuk dan surat keluar, staf operator komputer, staf pembuat agenda atau jadwal kegiatan pimpinan, staf pembuat materi sambutan dan naskah dinas, serta staf pendamping pimpinan. Untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan administrasi perkantoran, pegawai dituntut untuk bekerja cepat, tanggap, cerdas dan cekatan. Pegawai harus memiliki kompetensi hard skill yaitu pengetahuan dan keterampilan bidang administrasi perkantoran.

Permasalahan yang dihadapi dalam bidang administrasi yang ada di sekretariat daerah pemerintah Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat adalah penanganan dokumen-dokumen kantor yang terdiri dari instruksi, surat edaran, surat perintah tugas, surat perintah perjalanan dinas, surat kuasa, surat undangan, surat keterangan melaksanakan tugas, surat panggilan, nota dinas, nota pengajuan konsep naskah dinas, lembar disposisi, telaahan staf, pengumuman, laporan, rekomendasi, surat pengantar, telegram, lembaran daerah, berita daerah, berita acara, notulen, memo, daftar hadir, piagam, sertifikat, dan surat tanda tamat peserta pendidikan dan latihan (STTPPL). Dalam pembuatan naskah dinas yang akan ditanda tangani pimpinan, seharusnya masuk melalui front office tata usaha terlebih dahulu untuk diperiksa, namun karena kebutuhan mendesak dari suatu unit kerja seringkali dibawa langsung oleh kepala unit kerja ke pimpinan tanpa diperiksa oleh staf tata usaha. Kemudian setelah ditandatangani pimpinan, naskah dinas surat tersebut didaftarkan untuk diberi nomor surat. Akibat kurang ketelitian maka sering terjadi kesalahan dalam pengetikan yang melanggar peraturan tata naskah dinas yang harus diedarkan ke unit kerja dan pihak yang terkait dengan surat tersebut. Permasalahan lainnya adalah penanganan surat masuk yaitu undangan untuk pimpinan yang mengharapkan kehadiran pimpinan dalam suatu acara atau kegiatan seperti undangan peresmian gedung, pembukaan acara atau kegiatan, pembawa materi dan memberikan sambutan dalam suatu acara atau kegiatan.

Pegawai kurang kompeten dalam mencatat atau merespon undangan yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan mendahului undangan secara tertulis, penyampaian melalui telepon, penyampaian undangan secara lisan terlebih dahulu saat melakukan audiensi dengan pimpinan ataupun undangan yang masuk dan telah diterima tetapi tidak di proses. Sehingga menimbulkan kesan bahwa pimpinan hanya memilih kalangan masyarakat atau organisasi tertentu saja untuk dikunjungi atau dipenuhi undangannya. Penanganan dokumen yang masuk belum dilaksanakan secara maksimal sehingga

berdampak pada kualitas pelayanan publik yang kurang optimal dan dapat memberikan kesan kurang baik terhadap pimpinan.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Konsep Kompetensi Hard Skill**

Berikut adalah definisi Hard Skill menurut beberapa ahli: Islami (2012:27)

mengemukakan bahwa: Hard Skill adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Pengetahuan teknis yang meliputi pengetahuan mengenai desain dan keistimewaan produk tersebut, mengembangkannya sesuai teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis kegunaan produk dalam usaha untuk mengidentifikasi ide-ide baru mengenai produk ataupun pelayanan tersebut. Robbins yang dialih bahasakan oleh Benyamin Molan (2014:28) mengemukakan bahwa Hard Skill sering juga disebut dengan kemampuan intelektual (*intellectual ability*). Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menentukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Suhardjono (2014:49) mengemukakan bahwa Hard Skill berhubungan dengan technical skill yang diterjemahkan dalam dua hal yaitu: 1. *Pure technical knowledge or functional skill*, yang artinya pengetahuan teknis murni atau keterampilan fungsional. 2. *Skill to improve the efficiency of technology, that is improvement or problem solving skill*, yang artinya keterampilan untuk meningkatkan efisiensi teknologi, yaitu peningkatan keterampilan atau keterampilan dalam memecahkan masalah. Alam (2015:14) mengemukakan bahwa Hard Skill adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Pengetahuan teknis yang meliputi pengetahuan dibutuhkan untuk profesi tertentu dan mengembangkannya sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis. Fachrunissa (2015:35) mengemukakan bahwa Hard Skill adalah semua hal yang berhubungan dengan pengayaan teori yang menjadi dasar pijakan analisis atau sebuah keputusan”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli yang telah disebutkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hard skill adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang seringkali dimaknai sebagai penetapan ukuran individu dalam hal kemampuan teknis yang bisa dilihat dari bukti-bukti yang dimilikinya, seperti sertifikat, penghargaan dan lain-lain.

## **2. Dimensi dan Indikator Hard Skill**

Hard skill dipahami sebagai pengetahuan dan kemampuan intelektual yang dimiliki dan dibutuhkan untuk suatu profesi. Dalam penelitian ini hard skill merupakan pengetahuan administrasi perkantoran dan kemampuan sebagai pegawai administrator untuk melaksanakan pekerjaan administrasi perkantoran dengan baik dan benar.

Berdasarkan kajian empiris dari hasil penelitian sebelumnya Islami Faizal, (2012), Wahyuni, (2016), Zulkifli Rasid dkk (2018), Ida Nuryana dan Triwahyudiyanto (2014) maka terdapat beberapa indikator yang menggambarkan kompetensi hard skill di bidang administrasi perkantoran yaitu:

### **1. Ilmu Pengetahuan**

Ilmu pengetahuan yaitu seluruh usaha sadar untuk menyelidiki, menemukan, dan meningkatkan pemahaman manusia dari berbagai segi kenyataan dalam alam manusia. Segi-segi ini dibatasi agar dihasilkan rumusan-rumusan yang pasti. Ilmu memberikan kepastian dengan membatasi lingkup pandangannya, dan kepastian ilmu-ilmu diperoleh dari keterbatasannya. Ilmu pengetahuan adalah upaya pencarian pengetahuan yang dapat diuji dan diandalkan, yang dilakukan secara sistematis menurut tahap-tahap yang teratur dan berdasarkan prinsip-prinsip serta prosedur tertentu (Horton, P. B., 2003).

### **2. Keterampilan Teknis**

Ketrampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik. Teknik adalah suatu cara kerja yang sistematis dan umum. Ia berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Makin baik suatu metode dan Teknik makin efektif pula pencapaiannya. Tetapi, tidak ada satu metode dan Teknik pun dikatakan paling baik atau dipergunakan bagi semua macam pencapaian nya.

### **3. Teknologi**

Ilmu teknologi adalah suatu produk, informasi dan praktek-praktek yang baru belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh Sebagian masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan atau seluruh masyarakat yang bersangkutan. Secara umum teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah, produk yang digunakan dan dihasilkan untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja dan struktur atau system dimana proses dan produksi itu dikembangkan dan digunakan (Mardikanto, 2008).

#### 4. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu proses dalam berpikir secara logis dan pengambilan keputusan yang rasional sebelum melakukan berbagai Tindakan yang hendak dilakukan. Hal ini membantu setiap pihak dalam memproyeksikan masa depannya dan memutuskan cara terbaik dalam menghadapi situasi yang akan terjadi di masa depan.

### **C. METODE PENELITIAN**

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Deskriptif adalah menggambarkan dan menguraikan masalah yang dihadapi dan terjadi pada suatu instansi. Serta mencari solusi tentang permasalahan tersebut. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Metode Deskriptif Kualitatif

Penulis melihat secara langsung di instansi untuk meneliti dan mengamati apa yang menjadi permasalahan pada instansi tersebut.

#### 2. Studi Pustaka

Penulis mencari data-data yang diambil dari buku-buku dan internet yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

Data yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Penulis memperoleh langsung data dari Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil dari sumber lain oleh peneliti. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **a. Penerapan Kompetensi Hard Skill Untuk Peningkatan Kinerja**

Hard skill dipahami sebagai pengetahuan dan kemampuan intelektual yang dimiliki dan dibutuhkan untuk suatu profesi. Dalam penelitian ini hard skill merupakan pengetahuan

administrasi perkantoran dan kemampuan sebagai pegawai administrator untuk melaksanakan pekerjaan administrasi perkantoran dengan baik dan benar.

Hard skill merupakan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan teknologi dan ketrampilan teknis dalam mengembangkan *intelligence quotient* yang berhubungan dengan bidangnya (Syawal, 2009). Untuk itu kita perlu meningkatkan beberapa kompetensi dalam melakukan suatu pekerjaan agar dalam melaksanakan penanganan administrasi sesuai prosedur. Penerapan kompetensi hard skill dalam meningkatkan kinerja pegawai dapat dikembangkan melalui beberapa indikator.

### **1. Biro Administrasi Pimpinan**

Untuk meningkatkan pemahaman dan ketrampilan pegawai di Biro Administrasi Pimpinan dapat dikembangkan melalui beberapa indikator hard skill dan kinerja pegawai sebagai berikut:

#### **A. Ilmu Pengetahuan dan Kualitas Kerja**

Ilmu pengetahuan adalah upaya pencarian pengetahuan yang dapat diuji dan diandalkan, yang dilakukan secara sistematis menurut tahap-tahap yang teratur dan berdasarkan prinsip-prinsip serta prosedur tertentu (Horton, 2003). Sedangkan kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien (Marcana, 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ilmu pengetahuan yang dimiliki pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan kurang diterapkan dengan maksimal. Pengetahuan dan keterampilan dalam penanganan dokumen harus diterapkan dengan prosedur yang baik dan benar. Misalnya, penanganan surat masuk harus melalui front office untuk di periksa terlebih dahulu oleh bagian tata usaha. Tujuan penanganan dokumen adalah melakukan tahapan prosedur penanganan dokumen yaitu penerimaan, pencatatan, pemeriksaan isi dokumen, menyerahkan ke pihak yang berwenang kemudian disimpan dengan sistem penyimpanan yang benar. Pegawai perlu mengetahui betapa pentingnya pengetahuan dan kualitas kerja dalam melakukan sebuah pekerjaan. Karena dengan pengetahuan yang baik dapat menghasilkan kualitas kerja yang baik pula. Untuk itu, pegawai perlu menerapkan pengetahuan dan kualitas kerja dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaan lebih terorganisir dan bisa meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan aktivitas kerja.

## B. Ketrampilan Teknis dan Kuantitas Kerja

Ketrampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik. Kuantitas kerja adalah jumlah kerja yang telah dicapai karyawan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kreativitas yang dimiliki pegawai pada Biro Administrasi pimpinan masih kurang sehingga sering terjadi dokumen yang dikerjakan bersifat ganda dan kuantitas kerja yang dihasilkan menjadi tidak sesuai. Untuk itu hendaknya pegawai yang ada pada Biro Administrasi Pimpinan ini menerapkan ketrampilan teknis dalam melakukan pekerjaan seperti penanganan dokumen sesuai prosedur dengan melalui front office sehingga kuantitas kerja yang dihasilkan nantinya bisa sesuai dan bisa meningkatkan kinerja karyawan pada Biro Administrasi Pimpinan.

## C. Teknologi dan Keandalan

Ilmu teknologi adalah suatu produk, informasi dan praktek-praktek yang baru belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh Sebagian masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan atau seluruh masyarakat yang bersangkutan. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Teknologi memegang peranan penting dalam melaksanakan proses operasional perusahaan, karena teknologi dapat memudahkan pekerjaan. Pemahaman mengenai teknologi jelas sangat penting apalagi sekarang perkembangan teknologi juga semakin pesat. Pemahaman ilmu teknologi sekarang menjadi kunci utama dalam melakukan suatu pekerjaan di kantor. Mulai dari mengirim surat, menerima surat, dan mengolah data. Hasil penelitian pada Biro Administrasi Pimpinan menunjukkan bahwa seringkali terdapat penanganan dokumen dibagian tata usaha yang bersifat ganda, artinya dokumen tersebut sudah di proses tetapi di proses kembali. Hal tersebut seringkali terjadi di dua biro ini, dalam hal ini pegawai kurang mengembangkan teknologi yang telah tersedia di kantor dan kemampuan mengaplikasikan teknologi yang dimilikinya dalam melakukan pekerjaan. Keandalan yang ada pada diri pegawai tidak diterapkan juga dalam melakukan pekerjaannya sehingga pelayanan yang diberikan untuk penanganan atau merespon surat kurang maksimal. Akibat kurang pemanfaatan teknologi yang telah disediakan pekerjaan menjadi terbengkalai dan menghambat proses penanganan dokumen yang bisa selesai hari itu menjadi tidak bisa selesai. Hal ini perlu disadari oleh setiap pegawai bahwa



pemanfaatan teknologi dan mengaplikasikan dalam melakukan pekerjaan merupakan hal sangat penting untuk meningkatkan kerja karyawan, untuk lebih meningkatkan pemahaman pegawai mengenai teknologi dan keandalan instansi bisa mengikutsertakan pegawai untuk mengikuti pelatihan agar mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan aktivitas kerja.

#### **D. Perencanaan dan Sikap**

Perencanaan adalah suatu proses dalam berpikir secara logis dan pengambilan keputusan yang rasional sebelum melakukan berbagai Tindakan yang hendak dilakukan. Sikap kerja merupakan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas. Perencanaan menjadi hal yang penting dalam melakukan aktivitas kerja. Segala sesuatu perlu perencanaan dalam melakukannya tidak serta-merta langsung pada pokok dan intinya. Begitupun aktivitas kerja dalam sebuah instansi sebelum melakukan pekerjaan pasti ada perencanaan. Hasil penelitian pada Biro Administrasi Pimpinan menunjukkan kurangnya perencanaan dalam melakukan suatu pekerjaan yang berkaitan dengan penanganan dokumen. Karena tidak ada koordinasi dan perencanaan yang dilakukan oleh sesama pegawai sehingga dua orang pegawai bisa melakukan tugas yang sama, sehingga sering kali pegawai juga merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan nya sendiri. Untuk itu, perencanaan sangat dibutuhkan sebelum melakukan pekerjaan. Hal ini dapat mencegah atau meminimalisir pekerjaan yang sama yang dilakukan oleh dua orang pegawai. Sehingga Ketika perencanaan dan sikap kerja pegawai ini diterapkan dalam melakukan pekerjaan maka dalam penanganan dokumen pegawai sudah mengerti setiap tugas dan tanggung jawab masing-masing, deskripsi dan tugas harus dipahami betul oleh setiap pegawai. Untuk itu perencanaan perlu diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai, agar pegawai memahami bahwa perencanaan penting dalam melakukan suatu pekerjaan.

## **2. Biro Kesejahteraan Rakyat**

Untuk meningkatkan pemahaman dan ketrampilan pegawai di Biro kesejahteraan Rakyat dapat dikembangkan melalui beberapa indikator hard skill dan kinerja pegawai sebagai berikut:

#### **A. Ilmu Pengetahuan dan Kualitas Kerja**

Ilmu pengetahuan adalah upaya pencarian pengetahuan yang dapat diuji dan diandalkan, yang dilakukan secara sistematis menurut tahap-tahap yang teratur dan berdasarkan prinsip-prinsip serta prosedur tertentu (Horton, 2003). Sedangkan kualitas kerja adalah

wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien (Marcana, 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ilmu pengetahuan yang dimiliki pegawai pada Biro Kesejahteraan Rakyat kurang diterapkan dengan maksimal. Pengetahuan dalam penanganan dokumen tidak diterapkan dengan baik. Misalnya, seperti pemberian dana hibah yang tidak sesuai pada fungsinya, surat yang seharusnya masuk melalui front office tetapi pegawai langsung membawa surat tersebut kepada pimpinan tanpa di periksa terlebih dahulu oleh bagian tata usaha. Kualitas pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan tujuan penanganan dokumen melainkan karena suatu hal mendesak sehingga dokumen tidak di proses sesuai prosedur. Pegawai perlu mengetahui betapa pentingnya pengetahuan dan kualitas kerja dalam melakukan sebuah pekerjaan. Karena dengan pengetahuan yang baik dapat menghasilkan kualitas kerja yang baik pula. Untuk itu, pegawai perlu menerapkan pengetahuan dan kualitas kerja dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaan lebih terorganisir dan bisa meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melakukan aktivitas kerja.

#### B. Ketrampilan Teknis dan Kuantitas Kerja

Ketrampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara spesifik. Kuantitas kerja adalah jumlah kerja yang telah dicapai karyawan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kreativitas yang dimiliki pegawai pada Biro kesejahteraan rakyat masih kurang sehingga ketika mereka menyeleksi siapa saja yang layak untuk mendapatkan bantuan dana hibah tidak tepat pada fungsinya. Untuk itu hendaknya pegawai yang ada pada Biro Administrasi Pimpinan ini menerapkan ketrampilan teknis dalam melakukan pekerjaan seperti meneliti dengan cermat setiap berkas yang masuk dan berlaku jujur dalam pemberian bantuan. Hal ini, dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan tersendiri bagi masyarakat atas pelayanan yang diberikan pada Biro Kesejahteraan Rakyat.

#### C. Teknologi dan Keandalan

Ilmu teknologi adalah suatu produk, informasi dan praktek-praktek yang baru belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh Sebagian masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan

atau seluruh masyarakat yang bersangkutan. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Teknologi memegang peranan penting dalam melaksanakan proses operasional perusahaan, karena teknologi dapat memudahkan pekerjaan. Pemahaman mengenai teknologi jelas sangat penting apalagi sekarang perkembangan teknologi juga semakin pesat. Pemahaman ilmu teknologi sekarang menjadi kunci utama dalam melakukan suatu pekerjaan di kantor. Mulai dari mengirim surat, menerima surat, dan mengolah data. Hasil penelitian pada Biro Kesejahteraan Rakyat menunjukkan bahwa seringkali terdapat penanganan dokumen dibagian tata usaha yang bersifat ganda, artinya dokumen tersebut sudah di proses tetapi di proses kembali. Hal tersebut seringkali terjadi di Biro Kesejahteraan Rakyat, dalam hal ini pegawai kurang mengembangkan teknologi yang telah tersedia di kantor dan kemampuan mengaplikasikan teknologi yang dimilikinya dalam melakukan pekerjaan. Keandalan yang ada pada diri pegawai tidak diterapkan juga dalam melakukan pekerjaannya sehingga pelayanan yang diberikan untuk penanganan atau merespon surat kurang maksimal. Akibat kurang pemanfaatan teknologi yang telah disediakan pekerjaan menjadi terbengkalai dan menghambat proses penanganan dokumen yang bisa selesai hari itu menjadi tidak bisa selesai. Hal ini perlu disadari oleh setiap pegawai bahwa pemanfaatan teknologi dan mengaplikasikan dalam melakukan pekerjaan merupakan hal sangat penting untuk meningkatkan kerja karyawan, untuk lebih meningkatkan pemahaman pegawai mengenai teknologi dan keandalan instansi bisa mengikutsertakan pegawai untuk mengikuti pelatihan agar mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan aktivitas kerja.

#### D. Perencanaan dan Sikap

Perencanaan adalah suatu proses dalam berpikir secara logis dan pengambilan keputusan yang rasional sebelum melakukan berbagai tindakan yang hendak dilakukan. Sikap kerja merupakan pikiran dan perasaan puas atau tidak puas. Perencanaan menjadi hal yang penting dalam melakukan aktivitas kerja. Segala sesuatu perlu perencanaan dalam melakukannya tidak serta-merta langsung pada pokok dan intinya. Begitupun aktivitas kerja dalam sebuah instansi sebelum melakukan pekerjaan pasti ada perencanaan. Hasil penelitian pada Biro Kesejahteraan Rakyat menunjukkan kurangnya perencanaan dalam melakukan suatu pekerjaan yang berkaitan dengan penanganan dokumen. Karena tidak ada koordinasi dan perencanaan yang dilakukan oleh sesama pegawai sehingga dua orang

pegawai bisa melakukan tugas yang sama, sehingga sering kali pegawai juga merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan nya sendiri. Untuk itu, perencanaan sangat dibutuhkan sebelum melakukan pekerjaan. Hal ini dapat mencegah atau meminimalisir pekerjaan yang sama yang dilakukan oleh dua orang pegawai. Sehingga Ketika perencanaan dan sikap kerja pegawai ini diterapkan dalam melakukan pekerjaan maka dalam penanganan dokumen pegawai sudah mengerti setiap tugas dan tanggung jawab masing-masing, deskripsi dan tugas harus dipahami betul oleh setiap pegawai. Untuk itu perencanaan perlu diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai, agar pegawai memahami bahwa perencanaan penting dalam melakukan suatu pekerjaan.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **a. Kesimpulan**

1. Kurangnya pemahaman dan pemanfaatan teknologi yang tersedia pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat. Optimalisasi penerapan teknologi melalui aktivitas kerja di bidang administrasi dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Pemahaman pegawai terkait dengan prosedur penanganan administrasi harus ditingkatkan secara terus menerus agar dapat menangani berbagai dokumen dengan prosedur yang baik dan benar.
3. Pegawai harus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai kebutuhan pekerjaan pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat agar berjalan sesuai fungsinya.

### **b. Saran**

1. Perlunya peningkatan kemampuan hard skill pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat melalui program-program pelatihan yang berhubungan dengan teknis pekerjaan sesuai dengan perkembangan teknologi.
2. Membangun tim kerja yang solid antar sesama pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.
3. Mengikuti program pelatihan mengenai teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, (2012). *Analisa Pengaruh Hard Skill, Soft Skill dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan* (Studi Pada Tenaga Kerja Penjualan PT. BUMIPUTERA Wilayah Semarang, Universitas Diponegoro, Fakultas Ekonomik dan Bisnis. Skripsi
- Brotoharjoso dkk, (2003). *Tingkatkan Kinerja Perusahaan dengan Merit System, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta*
- Davidson, Jeff, (2001), *Penuntun 10 Menit Manajemen Waktu*. Yogyakarta
- Dr. H. Heris Hendriana M.Pd. (2021). *Hard Skill dan Soft Skill Matematik Siswa*. Cetakan Ke Tiga , Jakarta: Refika Aditama.
- Hendriana, H., Rohaeti, E.E., & Sumarmo, U. (2017). *Hard Skills dan Soft Skills Matematik Siswa*. Bandung:
- Refika AditamaHendriana, H., Rohaeti, E.E., & Sumarmo, U. (2017). *Hard Skills dan Soft Skills Matematik Siswa*. Bandung: Refika Aditama
- Islami Faizal, (2012). *Analisis Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Motivasi Terhadap Kinerja Tenaga Penjualan* (Studi Tenaga Kerja Penjualan PT. Bumiputera Wilayah Semarang). Jurnal Dinamika Dotcom Vol 3, No.2
- Lalu Hasis Mansari, (2019). *Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada (SMP Negeri 3 Camba Kab. Maros)*. Skripsi.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Makassar. Skripsi
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: terbitan PT Remaja Rosdakarya.