

KAJIAN KOMPETENSI SOFT SKILL DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA

Miguel Gregory Junior Togo*¹, Jeaneta Rumerung*², Martine Lapod*³

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *¹migueltogo2@gmail.com, *²rumerungi310167@gmail.com, *³tonatahuna@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja instansi pemerintah sering menjadi sorotan publik dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja ASN di Sekretariat Daerah Provinsi SULUT dituntut untuk bersikap profesional, berkepribadian dan memiliki berbagai kemampuan pribadi yang menunjang tercapainya kinerja yang optimal. Kinerja pegawai kurang maksimal dan sering menjadi sorotan masyarakat karena pelayanan publik yang diberikan staf pegawai kurang memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kompetensi soft skill pegawai di bidang administrasi pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara dan Implementasi Kompetensi soft skill di bidang administrasi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Ditinjau dari pendekatan analisisnya penelitian ini diklasifikasikan kedalam penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang di selidiki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan beberapa aspek kompetensi soft skill : komunikasi, kerja sama dan saling menghormati, motivasi dan etos kerja, kecerdasan emosional, manajemen waktu dan organisasi, kepemimpinan secara optimal dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Kata Kunci : *Soft Skill*, Kinerja Pegawai, Administrasi

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam organisasi baik instansi pemerintah maupun dunia usaha dan industri untuk mencapai tujuan organisasi. Kualitas sumber daya manusia di era revolusi industri 4.0 yang memiliki daya saing tinggi diharapkan dapat menjawab kebutuhan organisasi khususnya di instansi pemerintah. 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 peraturan Badan Kepegawaian Negara pada Peraturan Pemerintah RI No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja ASN. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerja pegawai harus sejalan dengan kesesuaian tingkat kompetensi yang dimiliki ASN dengan kebutuhan bidang kerja.

Soft skill adalah seperangkat kemampuan yang mempengaruhi bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain seperti yang disebutkan oleh Widhiarso (2009). Soft skill memuat komunikasi efektif, berpikir kreatif dan kritis, membangun tim, serta kemampuan lainnya yang terkait kapasitas kepribadian individu.

Setiap instansi/organisasi termasuk pemerintahan daerah Provinsi Sulawesi Utara membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi pada berbagai bidang keahlian pekerjaan, sikap profesional, beretika dan kepribadian yang baik di lingkungan kerja. Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai instansi pembina manajemen kepegawaian senantiasa berupaya mewujudkan lingkungan yang mendukung tegaknya sistem merit yang mengedepankan kualifikasi, kompetensi dan kinerja, khususnya dalam penentuan pengisian jabatan di birokrasi.

Untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan administrasi perkantoran, pegawai diuntut untuk bekerja cepat, tanggap, cerdas dan cekatan. Pegawai harus memiliki kompetensi *soft skill* dengan kepribadian yang baik dan menarik di lingkungan kerja/kantor. Pegawai harus memiliki penampilan yang menarik, bersikap sopan dan santun dalam berhubungan dengan pegawai di bagian lain maupun masyarakat yang terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Permasalahan yang terjadi pada aktivitas kerja pegawai di sekretariat daerah khususnya pada dua biro yang di observasi menggambarkan sering terjadi konflik antar pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, pelayanan yang kurang maksimal kepada masyarakat yang terkait dengan aktivitas kerja pegawai. Seperti permasalahan di biro umum dalam pengelolaan naskah dinas. Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 80 Tahun 2012 tentang tata naskah dinas instansi pemerintah, maka pengertian naskah dinas adalah komunikasi tulis sebagai alat komunikasi kedinasan yang yang dibuat dan/atau dikeluarkan oleh pejabat yang

berwenang di lingkungan instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan. Tata naskah dinas meliputi pengaturan jenis, format, penyampaian, pengamanan, pengabsahan, distribusi dan penyimpan naskah dinas serta media yang digunakan dalam komunikasi kedinasan. Pengelolaan naskah dinas belum dilaksanakan dengan baik karena pegawai yang bertugas melaksanakan pekerjaan mengelola naskah dinas sering melakukan kesalahan dan tidak mengikuti SOP yang berlaku.

B. LANDASAN TEORI

Berikut ini adalah definisi soft skill menurut beberapa ahli : “Soft Skill menurut Aribowo dan Illah Sailah (2008:17) adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (termasuk dengan dirinya sendiri). Atribut Soft Skill dengan demikian meliputi nilai yang dianut, motivasi, perilaku, kebiasaan, karakter dan sikap. Atribut Soft Skill ini dimiliki oleh setiap orang dengan kadar yang berbeda-beda, dipengaruhi oleh kebiasaan berfikir, berkata, bertindak dan bersikap. Namun, atribut ini dapat berubah jika yang bersangkutan mau merubahnya dengan cara berlatih membiasakan diri dengan hal-hal yang baru.

Seperti juga yang di kemukakan oleh Iyo Mulyono (2011:99) bahwa : “Soft Skill merupakan komplemen dari Hard Skill. Jenis keterampilan ini merupakan bagian dari kecerdasan intelektual seseorang, dan sering dijadikan syarat untuk memperoleh jabatan atau pekerjaan tertentu”. Kemampuan ini muncul dikarenakan yang bersangkutan secara mandiri mampu menggerakkan proses-proses internal untuk terus belajar berusaha, dan menemukan sesuatu yang memberi keuntungan bagi pekerjaannya ataupun bagi pengembangan diri. Sehingga dengan demikian, Soft Skill penting untuk dikuasai karena diperlukan oleh seseorang untuk mengembangkan dirinya dalam melakukan pekerjaan.

“Soft Skill adalah kunci menuju hidup yang lebih baik, sahabat lebih banyak, sukses lebih besar, kebahagiaan yang lebih luas, tidak punya nilai, kecuali diterapkan dalam kehidupan sehari-hari baru bernilai Menurut Aji (2013:11) Soft Skill yang dimiliki oleh setiap orang dengan jumlah dan kadar yang berbeda-beda yang dipengaruhi oleh kebiasaan berfikir, berkata, bertindak dan bersikap”. Robbins yang dialih bahasakan oleh Benyamin Molan (2014:45) mengemukakan bahwa : Soft Skill sering juga disebut keterampilan lunak adalah keterampilan yang digunakan dalam hubungan dan bekerjasama dengan orang lain”.

Elfindri yang dikutip oleh Amzar Yulianto (2015:18) mengemukakan bahwa :
“Soft Skill merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Dengan mempunyai Soft Skill membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat. Keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual”

- **Indikator Soft Skill**

Soft skill adalah keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (Interpersonal skills) dan keterampilan dalam mengatur dirinya sendiri (Intrapersonal skills) yang mampu dikembangkan untuk kerja secara maksimal. Konsep tentang Soft Skill sebenarnya merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (emotional intelligence). Secara garis besar Soft Skill bisa digolongkan ke dalam dua kategori yaitu :

1. Intrapersonal skill yang mencakup: kesadaran diri (percaya diri, penilaian diri, sifat & preferensi, kesadaran emosional) keterampilan diri dan (perbaikan, kontrol diri, kepercayaan, kelayakan, manajemen waktu, proaktif, hati nurani). Sedangkan,
2. Interpersonal skill yang mencakup: kepedulian sosial (kesadaran politik, mengembangkan orang lain, memanfaatkan keragaman, orientasi pelayanan, empati dan keterampilan sosial (kepemimpinan, pengaruh, komunikasi, manajemen konflik, kerjasama, kerja tim, sinergi).

Soft skill membantu mengembangkan hubungan manusia dan menciptakan rasa budaya dan komunitas ditempat kerja. Dengan demikian Soft skill benar-benar berdampak positif pada pekerjaan yang akan dihasilkan. Dibawah ini beberapa sifat yang harus ada pada diri seseorang ketika masuk ke dalam dunia pekerjaan.

1. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional mencakup banyak karakteristik penting dari soft skill, mulai dari penyelesaian konflik, keterampilan sosial, kesadaran diri, dan empati. Seseorang dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kemampuan menafsirkan, memahami, mengola emosi diri dan orang-orang yang bekerja dengannya.

2. Komunikasi

Keterampilan komunikasi sangat krusial ditempat kerja. Keterampilan ini tidak hanya membantu menciptakan lingkungan yang terbuka dan ramah, tetapi juga memastikan karya yang dihasilkan terarah dan jelas. Cara berkomunikasi dengan baik akan lebih efisien, lebih teratur, dan lebih selaras dengan ide dan sudut pandang masing-masing anggotanya.

Memiliki keterampilan komunikasi bukan hanya berarti pandai berbicara; keterampilan ini lebih dari sekedar komunikasi lisan. Kemampuan mengkomunikasikan ide-ide rumit dengan mudah dan menyampaikan pesan penting dengan jelas dan singkat, baik secara lisan, tertulis, atau lainnya akan meminimalkan kesalahan yang bisa terjadi.

3. Motivasi dan Etos Kerja

Motivasi dapat dan harus di pengaruhi oleh pencapaian pribadi dan professional, perlu mengetahui bahwa tim benar-benar peduli dengan pekerjaan mereka. Apabila tidak setia pada pekerjaan yang dilakukan dan tidak berdedikasi pada tujuan tim mereka tidak akan bekerja dengan kemampuan terbaik. Etika bekerja sangat mirip dengan motivasi.

4. Kerjasama dan Saling Menghormati

Menjadi tim yang baik berarti melakukan upaya sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan bersama. Ini berarti mengesampingkan egoisme dan benar-benar peduli dengan orang-orang yang berkolaborasi satu sama lain, mengambil segala langkah dengan kompak dan mengutamakan kepentingan tim di atas kepentingan sendiri, bersikap terbuka, jujur, dan menunjukkan kemampuan untuk bisa diandalkan serta setia dalam segala hal. Rasa saling menghormati dengan rekan-rekan kerja sangat penting, ini artinya menghargai pandangan dan pendapat yang berbeda, menghargai tanggung jawab masing-masing, serta menghargai setiap pekerjaan yang dilakukan.

5. Manajemen Waktu dan Organisasi

Mempercayai tim untuk menuntaskan pekerjaan dengan cepat dan tanpa mengurangi mutu pekerjaan merupakan hal yang sangat penting. Manajemen waktu bukanlah sekedar datang tepat waktu dan menyerahkan setiap pekerjaan yang sudah diselesaikan.

Manajemen Waktu adalah tentang mengetahui cara memprioritaskan, menjadwalkan, dan memanfaatkan waktu yang dimiliki sebaik mungkin. Manajemen

waktu tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efisiensi, tetapi juga akan berdampak pada mutu pekerjaan yang dihasilkan. Seseorang yang benar-benar tertata akan memiliki kemampuan untuk menciptakan serta mematuhi sistem dan struktur yang membantu terciptanya efisiensi.

6. Kepemimpinan

Keterampilan kepemimpinan benar-benar penting dalam jabatan apapun. Tim akan termotivasi, bersemangat, dan berorientasi pada tujuan ketika memiliki seseorang yang bisa mengarahkan dan memimpin suatu instansi/organisasi ke pertumbuhan dan perkembangan yang lebih maju.

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

1. Kompetensi Soft skill Pegawai di Bidang Administrasi Perkantoran pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat

Dunia kerja membutuhkan orang-orang yang tidak hanya lulus dengan predikat nilai yang tinggi tetapi juga dibutuhkan kemampuan untuk berkomunikasi, integritas dan kemampuan bekerjasama dengan orang lain. Kualitas-kualitas yang tidak terlihat wujudnya namun sangat diperlukan dalam dunia kerja disebut juga dengan soft skill. Soft skill sebagai perilaku interpersonal dan intrapersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja humanis, termasuk diantaranya kemampuan berkomunikasi, bersosialisasi, bekerja dalam tim, ketahanan mental, disiplin, adil, bertanggung jawab dan lain sebagainya.

Pekerjaan yang ada di Bidang Administrasi Perkantoran pada Biro Administrasi Pimpinan sering kali tidak mengikuti prosedur yang sudah menjadi ketentuan dalam instansi/organisasi. Hal tersebut membuat masyarakat menilai bahwa Pegawai yang ada pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab serta pelayanan kepada masyarakat tidak kompeten dan kurang maksimal. Seperti batalnya kedatangan Gubernur Sulawesi Utara yang sudah dipastikan hadir pada agenda kegiatan yang dibuat oleh sebuah kelompok masyarakat yang sudah disampaikan secara lisan oleh Bapak Gubernur sendiri bahwa akan hadir untuk memenuhi undangan, akan tetapi surat tertulis dari masyarakat tidak di tindak lanjuti kepada Gubernur dengan prosedur yang ada, akibat dari komunikasi yang tidak tersampaikan dengan baik antara satu sama lain dampaknya masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang ada pada Biro Administrasi Pimpinan.

2. Implementasi Kompetensi Soft Skill Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat masing-masing menunjukkan kinerja yang kurang baik dalam melakukan tugas dan pekerjaan yang ada. Untuk itu perlu dilakukan pengembangan Soft Skill agar dapat diterapkan dengan maksimal dalam bekerja. Penerapan kompetensi soft skill untuk peningkatan kinerja pegawai bisa dikembangkan lewat beberapa indikator seperti;

1. Komunikasi

Komunikasi sangat penting dalam dunia pekerjaan baik komunikasi secara lisan, maupun tulisan. Tanpa komunikasi yang baik semua pekerjaan tidak akan terarah dan jelas. Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat menunjukkan pekerjaan yang tidak berjalan dengan baik dan tidak mengikuti prosedur dikarenakan komunikasi yang tidak baik, sering terjadi konflik antar pegawai dalam melakukan setiap tugas pekerjaan yang ada.

Hal itu tentu memicu penurunan kinerja pegawai dalam melakukan setiap aspek pekerjaan. Melihat hal tersebut perlu dilakukan peningkatan dalam keterampilan interpersonal pegawai, harus menyadari betapa pentingnya menjalin komunikasi satu dengan yang lain, harus menghindari konflik-konflik perdebatan saat melakukan tugas pekerjaan terutama saat berkomunikasi. Penerapan komunikasi ini sangat penting untuk dikembangkan dan disadari oleh setiap pegawai karena lewat komunikasi yang baik, saling berkonfirmasi maka pekerjaan akan lebih terorganisir dan bisa meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pekerjaan.

2. Kerjasama dan Saling menghormati

Kerjasama dan saling menghormati hendaknya menjadi budaya dalam bekerja. Terlebih lagi setiap orang memiliki gaya bekerja dan juga kepribadian yang berbeda-beda. Dari pengamatan yang dilakukan pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat penulis melihat kurangnya penerapan kerjasama dan sikap saling menghargai antara satu dengan yang lain. Penerapan soft skill ini tidak berjalan dengan baik karena masing-masing merasa bisa melakukan tugas pekerjaan tanpa bantuan dari siapapun yang ada pada masing-masing biro.

Melihat hal ini tentu *Social Skill* dalam keterampilan interpersonal dari pegawai harus lebih di tingkatkan untuk peningkatan kinerja. Sesama pegawai bisa saling membantu dalam proses pengelolaan administrasi, dokumen, distribusi sampai penyimpanan naskah-naskah sesuai dengan SOP yang berlaku, memperlihatkan sikap menghargai kepada pimpinan yang lebih muda, menghargai setiap pendapat, perbedaan, menerima kritik, saran dan masukan agar dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan lebih baik.

3. Motivasi dan Etos Kerja

Motivasi merupakan sesuatu yang menimbulkan semangat dan dorongan kerja. Etos Kerja merupakan sikap atau pandangan mendasar manusia untuk menilai suatu hal yang positif bagi peningkatan kualitas kehidupan sehingga mempengaruhi perilaku kerjanya. Dari pengamatan yang dilakukan pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat masih kurangnya motivasi dan etos kerja dari pegawai yang ada dengan mengabaikan dan tidak mengikuti prosedur pekerjaan yang sudah menjadi ketentuan.

Hal ini perlu disadari oleh setiap pegawai karena motivasi dan etos kerja juga penting dalam peningkatan diri. *Self Skill* dalam keterampilan interpersonal pegawai harus lebih ditingkatkan untuk peningkatan kinerja. Pegawai harus bekerja cepat, tanggap, cerdas dan cekatan dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada, mempunyai semangat, inisiatif, keproaktifan, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat menjadi hal utama dalam pekerjaan. Maka dari itu Motivasi dan Etos Kerja harus lebih diterapkan dalam peningkatan kinerja, agar pegawai memahami bahwa kerja keras itu ada hasilnya.

4. Kecerdasan Emosional

Kemampuan dalam mengekspresikan dan mengendalikan emosi sangat penting tetapi demikian juga kemampuan untuk memahami dan menanggapi emosi orang lain. *Self Awareness* ini berperan sangat penting dalam proses menghadapi kehidupan sosial yang harus berinteraksi dengan orang lain.

Pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat harus menyadari bahwa tidak adanya kecerdasan emosional tidak akan bisa menjalankan hidup sebagai individu yang berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Dalam melakukan pekerjaan hendaknya pegawai yang ada pada masing-masing biro harus memperlihatkan sikap saling mengerti, saling memahami, berinteraksi satu sama lain, menumbuhkan koneksi secara emosional, saling peduli dan membangun relasi yang baik.

5. Manajemen Waktu dan Organisasi

Jelas seperti yang diketahui bahwa Manajemen waktu merupakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan produktivitas terhadap waktu. Semua pekerjaan akan tertata rapih ketika seseorang dapat mengelolah manajemen waktu dengan sangat baik sebaliknya juga ketika seseorang tidak bisa mengelolah waktu dengan baik

akan berdampak buruk bagi segala aspek dalam kehidupan. Melalui pengamatan yang dilakukan pegawai pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat di dapat beberapa pegawai tidak bisa mengelola manajemen waktu dengan baik. Hal tersebut berdampak pada hasil kinerja yang diperlihatkan pada masing-masing biro seperti penumpukan tugas, hasil pekerjaan yang tidak memuaskan, menjadikan diri malas bekerja dan tentu berdampak juga bagi instansi/organisasi yang ada.

Kebutuhan manajemen waktu diakui dan dianggap penting bukan hanya sebagai sebuah unsur motivasi kinerja karyawan dan produktivitas, melainkan juga sebagai dasar dari semua kinerja organisasi. Pentingnya penerapan soft skill ini harus diterapkan kepada setiap pegawai yang ada untuk menyadari bahwa manajemen waktu akan sangat berpengaruh pada proses pekerjaan seperti, disiplin, datang kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas pekerjaan tepat waktu, menentukan skala prioritas pekerjaan dan hal-hal positif lainnya.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan memegang peranan yang dominan, krusial, dan kritikal dalam keseluruhan upaya untuk meningkatkan prestasi kerja, baik pada tingkat individual, kelompok dan organisasi. Pemimpin yang berhasil adalah pemimpin yang mampu mengelola sebuah organisasi dan mampu melaksanakan kepemimpinan secara efektif sehingga tujuan organisasi bisa dicapai.

Penerapan soft skill ini harus lebih ditingkatkan pada pegawai yang ada di Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat dikarenakan penulis melihat bahwa masih kurangnya jiwa kepemimpinan dari para pegawai yang ada. *Social Skill* dalam keterampilan interpersonal pegawai harus lebih ditingkatkan untuk mengetahui bagaimana masing-masing pegawai bisa melatih kepemimpinan nya untuk berkeja baik secara individu, kelompok maupun dalam organisasi agar bisa saling memberi pengaruh untuk peningkatan kinerja yang lebih baik.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kajian Kompetensi Soft Skill Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Baik pegawai yang ada pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat masih belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Masih banyak pegawai tidak menyadari bahwa pelayanan yang diberikan tidak diterima dengan baik oleh masyarakat.
2. Kurangnya keaktifan berkomunikasi antara sesama pegawai dalam melakukan tugas dan tanggung jawab. Komunikasi yang tidak terarah dan tidak jelas membuat terjadinya konflik antar pegawai membuat kesalahpahaman dalam proses bekerja. Akibatnya masyarakat merasakan dampak kekecewaan dari pelayanan yang diberikan.
3. Masih kurangnya kesadaran diri dari masing-masing pegawai mengenai Motivasi dan Etos kerja dalam melakukan pekerjaan. Pegawai lambat dalam merespon, kurang tanggap, dan cekatan dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada, Akibat dari hal tersebut tidak adanya dorongan semangat untuk berkerja dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
4. Pengelolaan Manajemen waktu dan yang kurang baik dari setiap pegawai. Terlihat dari pekerjaan yang dilakukan tidak memberikan hasil yang baik, pelayanan yang tidak maksimal dan pekerjaan yang tidak mengikuti prosedur.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kajian Kompetensi Soft Skill Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, maka penulis dapat memberikan masukan seperti berikut:

1. Melihat dari hasil penelitian yang dilakukan masih ada beberapa indikator yang belum diterapkan oleh pegawai-pegawai yang ada maka dari itu perlunya pengembangan dan pelatihan soft skill untuk setiap pegawai yang ada pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, baik dari segi pelayanan, bantuan dan segala keperluan yang menjadi kebutuhan masyarakat.
2. Diharapkan kepada setiap pegawai yang ada pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat untuk bisa lebih meningkatkan intrapersonal skill dari masing-masing berupa, manajemen waktu, kemampuan mengambil keputusan, jujur dan pengendalian emosi agar bisa bekerja memberikan sepenuhnya yang terbaik.

3. Memperbaiki hubungan komunikasi antara satu dengan yang lain agar bisa saling berkontribusi, berkolaborasi dengan baik, menghindari berbagai konflik antar pegawai sehingga meminimalisir setiap kesalahan dalam melakukan pekerjaan baik pegawai yang ada pada Biro Administrasi Pimpinan dan Biro Kesejahteraan Rakyat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aly, Abdullah. (2016). *Pengembangan Pembelajaran Karakter Berbasis Soft Skills*. 1(1): 40-51.
- Amzar Yulianto, Widarto. (2015). *Pengaruh Keaktifan Siswa Berorganisasi Terhadap Peningkatan Soft Skills dan Prestasi Belajar Siswa*. *Jurnal Pendidikan Vokasional Teknik Mesin UNY*. Vol 3. No 5. 2015.
- Rilman and A. Djamaris. (2013). *Analisis Faktor Kompetensi Soft Skill Mahasiswa yang dibutuhkan Dunia Kerja Berdasarkan Persepsi Manajer dan HRD Perusahaan*. [Isi Artikel 940295708239.pdf \(mercubuana.ac.id\)](http://www.mercubuana.ac.id/Isi_Artikel_940295708239.pdf).
- Ana Rokhayati, Roni Kambara, Mahdani Ibrahim.(2017). *Pengaruh Soft Skill dan Perencanaan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kualitas Pelatihan sebagai Variabel Moderator*. (Studi empiris pada PT. Krakatau Tirta Industri Cilegon. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM/article/view/3147/2391>.
- Davidson, Jeff. (2001). *Penuntun 10 Menit Manajemen Waktu*. Yogyakarta. Didik Suryanto, Waras Kamdi.
- Sutrisno Sutrisno.(2013). *Relevansi Soft skill yang dibutuhkan Dunia Usaha/Industri Dengan yang di Belajarkan di sekolah menengah Kejuruan*. <http://dx.doi.org/10.17977/tk.v36i2.3811>.
- Hendriana, H., Rohaeti, E.E., & Sumarmo, U. (2017). *Hard Skills dan Soft Skills Matematik Siswa*. Bandung: Refika Aditama.
- Iyo Mulyono. (2011). *Dari Karya Tulis Ilmiah Sampai dengan Soft Skills*. Bandung : YRAMA WIDYA.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: terbitan PT Remaja Rosdakarya.
- Muhamad Chamdani. (2017). *Penerapan Mind Map Pada Mata Kuliah Perkembangan Belajar Peserta Didik Untuk Pengembangan Soft Skill Mahasiswa PGSD*. *Dwijacendekia Jurnal Riset Pedagogik* 1(1) 2017 61-72.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.