

**ANALISIS KOMPETENSI APARATUR DALAM
PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA
DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT DAERAH (DPRD) KABUPATEN
BOLAANG MONGONDOW UTARA**

Oleh:

MASRIA OLAMBU

NIM. S2118142

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat ujian
Guna memperoleh Gelar Sarjana**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS ICSHAN GORONTALO**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KOMPETENSI APARATUR DALAM PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

Oleh :

MASRIA OLAMBU

NIM : S2118142

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana
dan telah disetujui oleh Pembimbing

Gorontalo, 26 Maret 2022

PEMBIMBING I


Dr. Fatma M. Ngabito, S.IP, M.si
NIDN : 092712831

PEMBIMBING II


Sandi Pradhara, ST/M.Si
NIDN : 0929038602

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Darmawaty Abd. Razak S.IP, M.AP
NIDN : 0924076701

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KOMPETENSI APARATUR DALAM PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

Oleh :

MASRIA OLAMBU

NIM : S2118142

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat yang disetujui oleh
Pembimbing pada tanggal 26 Maret 2022

TIM PENGUJI

1. Achmad Risa Mediansyah, S.Sos, M.si (.....)
2. Marten Nusi, S.IP, M.Si (.....)
3. Noviyanti Tue, S.IP, M.Si (.....)
4. Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP, M.Si (.....)
5. Sandi Prahara, ST, M.Si (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo



Dr. Arman, S.Sos, M.Si
NIDN : 09130788602

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abd. Razak, S.IP, M.Si
NIDN : 0924076701

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : MASRIA OLAMBU
NIM : S2118142
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS KOMPETENSI APARATUR DALAM
PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
(DPRD) KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW
UTARA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain atau sebagai bahan yang pernah di ajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Ichsan Gorontalo atau perguruan tinggi lainnya.

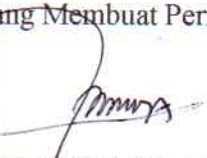
Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo.

Demikian pernyataan ini saya buat guna dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 26 maret 2022

Yang Membuat Pernyataan




MASRIA OLAMBU
S2118142

ABSTRACT

MASRIA OLAMBU. S21118142. THE ANALYSIS OF APPARATUS COMPETENCE IN PROVIDING SERVICES TO THE REGIONAL HOUSE OF REPRESENTATIVE MEMBERS OF NORTH BOLAANG MONGONDOW REGENCY

This study aims to find the apparatus competence in providing services to the Regional House of Representative members of North Bolaang Mongondow Regency. The research method used is descriptive qualitative. The informants in this study cover five members of the Regional House of Representatives of the North Bolaang Mongondow Regency. The results of the study show that: 1) The apparatus competence consisting of understanding the vision, mission, and organizational values of the Secretariat of the Regional House of Representatives of North Bolaang Mongondow Regency shows maximum results. Several things to optimize are the values of work discipline, time discipline, and discipline of apparatus abilities in carrying out their duties. 2) The apparatus competence in serving the Regional House of Representatives members of North Bolaang Mongondow Regency shows optimal results. The secretariat members of the Regional House Representatives can facilitate the interests of the Regional House Representative members in legislation, supervision, and budgeting.

Keywords: apparatus competence, service delivery

ABSTRAK

MASRIA OLAMBU. S2118142. ANALISIS KOMPETENSI APARATUR DALAM PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi aparatur dalam pemberian pelayanan kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara berjumlah 5 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kompetensi pegawai yang terdiri dari pemahaman terhadap visi misi serta nilai-nilai organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menunjukkan hasil yang cukup maksimal, akan tetapi yang perlu dioptimalkan adalah nilai-nilai disiplin kerja, disiplin waktu, dan disiplin kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas. 2) Kompetensi pegawai dalam melayani Anggota DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menunjukkan hasil yang cukup optimal, hal tersebut disebabkan karena anggota sekretariat DPRD mampu memfasilitasi kepetingan Anggota DPRD terhadap legislasi, pengawasan, dan penganggaran.

Kata kunci : kompetensi aparatur, pemberian pelayanan

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Skripsi dengan judul: “Analisis Kompetensi Aparatur Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara”, untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo. Shalawat serta Salam kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kegelapan menuju alam terang benderang.

Tanpa dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, tidak mungkin usulan penelitian ini dapat diselesaikan tepat waktu. Penulis sadar dalam penyusunan Skripsi ini, masih banyak kekurangan-kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka guna perbaikan dan penyempurnaan. Tidak lupa juga dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :Bapak Mohammad Ichsan Gaffar, SE. M. Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo, Ibu Dr. Hja Juriko Abdussamad M. Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo,

Bapak DR. Arman S., Sos., Sebagai Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Icshan Gorontalo, Ibu Darmawati Abd. Radjak S.IP, M.AP., Sebagai ketua program studi Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan politik, Ibu Fatma M. Ngabito, S.IP., M., M.Si selaku Pembimbing I, Ibu Sandi Prahara, ST, M.Si selaku Pembimbing 2, Bapak ibu staf Dosen Pengajar Dilingkungan Ichsan Gorontalo, Kedua Orang Tua, Almarhum Adjimin Olambu dan ibu Marlin Humalidi, Bapak-Bapak Anggota Dewan Bapak Muhamad Galip Pangko dan Bapak Mardan Umar Serta teman-teman Seangkatan Yang telah Memberikan Sumbangan berupa dukungan Dan motivasi, dan Seluruh dosen Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu Politik universitas icshan Gorontalo yang Tidak saya Sebutkan Satu Persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat-Nya dan membalas semua jasa baiknya. Saran dan kritik, penulis harapkan dari Dewan penguji dan semua pihak untuk penyempurnaan penulisan skripsi lebih lanjut. Saya berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya dan bagi pembaca pada umumnya, Amin.

Terimakasih.

Gorontalo, Maret 2022

Penulis

MASRIA OLAMBU

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK INGGRIS.....	iii
ABSTRAK INDONESIA.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	3
1.3.Rumusan Masalah.....	3
1.4.Tujuan penelitian.....	4
1.5.Kegunaan Penelitian.....	4
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
2.1. Kompetensi.....	6
2.2. Pentingnya Kompetensi untuk PNS.....	10
2.3. Cara Meningkatkan Kompetensi PNS.....	11
2.4. Pelayanan.....	13
2.5. Kualitas Pelayanan.....	13
2.6. Kegiatan Pelayanan.....	15
2.7. Kerangka Konseptual.....	16
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	 18
3.1. Obyek Penelitian.....	18
3.2. Jenis Penelitian.....	18
3.3. Fokus Penelitian.....	18

3.4. Informan.....	19
3.5. Sumber Data.....	20
3.6. Teknis Pengumpulan Data.....	20
3.7. Teknis Analisis Data.....	20
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
4.1.1. Sejarah Singkat Lokasi Penelitian.....	24
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat DPRD.....	25
4.1.3. Struktur Organisasi.....	29
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	30
4.2.1. Kompetensi Inti.....	30
4.2.2. Kompetensi Spesifik.....	36
 BAB.V. PENUTUP.....	41
5.1. Kesimpulan.....	41
5.2. Saran.....	41
 DAFTAR PUSTAKA.....	43
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai yang diperoleh dari pendidikan formal maupun pelatihan yang diikuti oleh pegawai. Kompetensi ini memiliki peranan penting dalam mendukung kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kompetensi otomatis menghasilkan kinerja yang baik.

Sebagai daerah otonomi, kompetensi pegawai pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sangat dibutuhkan, tidak terkecuali pegawai yang ditugaskan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang memiliki tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, menyelenggarakan administrasi keuangan serta mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD.

Jalannya roda pemerintah tidak terlepas dari kinerja aparat pemerintahnya. Suatu pemerintah Daerah yang baik berhubungan dengan sumber daya aparatur yang dimilikinya. Kinerja aparatur pemerintah Daerah dapat dilihat dari bagaimana kompetensi aparturnya. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh pegawai maka akan semakin bagus kinerja dari aparatur pemerintah. Kompetensi pegawai ini sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai. Semakin tinggi pendidikan yang diikuti oleh pegawai maka makin tinggi pula kompetensinya, demikian pula semakin banyak pelatihan yang diikuti pegawai maka makin baik pula kompetensi dari pegawai tersebut.

Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sebagai perangkat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, merupakan salah satu pelaku pembangunan yang diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam pencapaian visi dan misi pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow. seiring dengan harapan tersebut, setiap aparatur di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, harus mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing sebagaimana yang telah ditetapkan sebagai acuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, yaitu memberikan pelayanan prima kepada setiap anggota dewan, dengan prinsip pelayanan yang profesional meliputi tanggap, tepat dan proporsional, yang secara keseluruhan bermuara pada kepuasan dan kepercayaan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow utara memiliki tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, serta mengkoordinir tenaga ahli yang di perlukan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sesuai kemampuann keuangan Daerah.

Akan tetapi masih banyak permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas pegawai yang diakibatkan kurang maksimalnya kompetensi kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Sebagian pegawai kurang paham akan tugas

pokok dan fungsinya, pembuatan hasil laporan perjalanan dinas, pembuatan laporan keuangan kurang tepat waktu (ketentuan 1 minggu). Kenyataan ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai masih belum maksimal. Perlu adanya peningkatan sumber daya manusia dalam hal peningkatan tingkat pendidikan dan pelatihan – pelatihan yang harus diikuti oleh pegawai untuk mewujudkan pegawai yang cepat tanggap dan memiliki kompetensi yang tinggi.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian menyangkut kompetensi aparatur dengan mengangkat judul **“Analisis Kompetensi Aparatur dalam Pemberian Pelayanan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara”**.

1.2 Identifikasi masalah

Dari permasalahan yang diuraikan di atas, beberapa permasalahan yang bisa diidentifikasi adalah:

1. Kurangnya daya tanggap pegawai dalam mengamankan asset sekretariat dewan.
2. Kurangnya pengawasan pegawai kepada sebagian anggota dewan yang diberikan fasilitas kerja.
3. Sebagian pegawai kurang paham akan tugas pokok dan fungsinya.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah yaitu: Bagaimana kompetensi aparatur dalam pemberiaan pelayanan

kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara?

1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui kompetensi aparatur dalam pemberian pelayanan kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

1.5 Kegunaan penelitian

1. Secara teoritis
 - a. Menambah pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan pemerintahan khususnya.
 - b. Sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan peneliti secara lebih mendalam mengenai upaya peningkatan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. Secara praktis
 - a. Bagi pemerintah Daerah, khususnya sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, agar dapat dijadikan sebagai sebuah penilaian yang logis untuk lebih serius lagi dalam menciptakan good governance, khususnya tentang bagaimana meningkatkan kompetensi kerja aparatur agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.
 - b. Bagi masyarakat diharapkan nantinya dengan dijalankannya fungsi anggota dewan dengan baik dalam mewujudkan good governance dan

didukung oleh pegawai yang memiliki kompetensi kerja yang baik, maka akan dapat memberikan kontribusi atau hasil yang baik dan dapat memuaskan masyarakat.

- c. Bagi peneliti, tentunya salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan S1.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kompetensi

Menurut Soedermayanti (2007:127) kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang sebagai dasar untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pelatihan yang telah diikutinya. Adapun elemen-elemen kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Landasan kepribadian
2. Penguasaan ilmu dan keterampilan
3. Kemampuan berkarya
4. Sikap dan perilaku dalam berkarya menurut tingkat keahlian berdasarkan ilmu dan keterampilan yang dikuasai
5. Pemahaman kaidah berkehidupan bermasyarakat sesuai dengan keahlian dalam berkarya.

Berkaitan dengan pengertian kompetensi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pergeseran paradigma dari konsep kecakapan menjadi kompetensi ini secara perlahan tetapi telah menimbulkan implikasi strategis yang sangat positif bagi kegiatan perencanaan dan pengelolaan sumber daya manusia dilingkungan apapun. Di samping itu, Covey, Roger dan Rebecca Merrill dalam Sedermayanti (2007:128) menyatakan bahwa kompetensi mencakup hal sebagai berikut:

1. Kompetensi teknis, pengetahuan dan keahlian: mencapai hasil yang telah disepakati, kemampuan untuk memikirkan persoalan dan mencari alternatif baru.

2. Kompetensi konseptual: kemampuan melihat gambar besar, untuk menguji berbagai pengandaian dan mengubah perspektif
3. Kompetensi untuk hidup dalam ketergantungan kemampuan: guna untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, termaksud kemampuan mendengar, berkomunikasi, mendapatkan alternative lain, kemampuan melihat dan beroperasi secara efektif dalam organisasi atau sistem yang utuh.

Marwansyah (2010:35) mengatakan bahwa kompetensi adalah Karakteristik yang dimiliki seorang dan digunakan secara tepat dan konsisten untuk mewujudkan kinerja yang diharapkan. Karakteristik ini meliputi pengetahuan, keterampilan, aspek-aspek citra diri, motif-motif sosial, sifat-sifat, pola pikir, mind-set, dan cara berpikir, merasa dan bertindak.

Selanjutnya marwansyah (2010:10) mengatakan bahwa ada dua jenis kompetensi yakni kompetensi inti (core competency) dan kompetensi teknis/spesifik (job specific competency). Kompetensi ini adalah kompetensi yang terkait dengan pemahaman terhadap visi, misi dan nilai-nilai organisasi, contoh mengembangkan kerja sama tim, orientasi kepada pelanggan, komunikasi. Kompetensi manajerial adalah kemampuan untuk mengelola sumber daya dan mengatur pelaksanaan tugas-tugas bawahan; contoh: pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, kepemimpinan, perencanaan.

Kompetensi teknis adalah pengetahuan dan keterampilan yang sangat spesifik dan berhubungan erat dengan jenis pekerjaan pada suatu jabatan dalam suatu organisasi; contoh: analisis finansial, aplikasi computer, pemasaran pengembangan SDM. Karakteristik kualitas pribadi adalah kompetensi yang

berhubungan dengan karakteristik bawaan seseorang yang dibutuhkan di lingkungan kerja dan kompetensi mempengaruhi sikap dan kinerjanya; contoh: inisiatif, berpikir analitis, kemampuan belajar.

Goleman (dalam Yuniarsih dan suwatno (2009:30) jenis kompetensi dapat dibagi 2 (dua) yakni:

1. Kompetensi intelektual (intellectual competence). Menurut Zonar dan Mashall dalam Yuniarsih dan Suswanto (2009:30) kompetensi intelektual (intellectual competence) adalah kemampuan dan kemauan yang berkaitan dengan pemecahan masalah yang bersifat rasional dan strategic.
2. Kompetensi emosional (emotional competence). Kompetensi emosional (emotional competence) yaitu kecerdasan berdasarkan emosi adalah kemampuan belajar berdasarkan pada kecerdasan emosional yang mendukung pekerjaan pegawai.

Menurut Sudarmono (2009:45) ada yang menginterpretasikan kompetensi sepadan dengan kemampuan dan kecakapan. Ada lagi yang menginterpretasikan sepadan dengan keterampilan, pengetahuan dan pendidikan tinggi. Bahkan, ada yang mempersiapkan sepadan dengan layak (feasible), handal (reliable), cocok, dapat di percaya dan cerdas. Klemp dalam Sudarmono (2009:46) mengatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik mendasar seseorang yang menghasilkan kinerja unggul dan atau efektif dalam suatu pekerjaan.

Zemke dalam Yuniarsih dan Suswanto (2009:21) mengatakan bahwa kompetensi merupakan kemampuan individu yang berhubungan dengan kinerja superior dalam peran dan pekerjaan. Kompetensi meliputi pengetahuan,

keterampilan, intelektual, strategis atau kombinasi dari ketiganya yang mungkin diaplikasikan pada seseorang atau mungkin pada unit kerja.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kata kompetensi, kata dasarnya kompeten, berarti cakap mampu atau terampil;
- b. Kompetensi adalah tingkat kemampuan seseorang untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki dalam melaksanakan tugasnya secara efektif efisien;
- c. Kompetensi adalah tingkat kemampuan seseorang untuk melaksanakan kewenangan dan tanggungjawab yang dimilikinya dalam melaksanakan tugasnya secara efektif efisien;

Sedangkan dalam buku *Looking to the future, Human Resources Competencies* dalam Yuniarsih dan Siswanto (2009:29) kompetensi dirinci ke dalam kategori yang berbeda dengan melihat secara jelas perbedaan tujuan atau penggunaan, yaitu:

1. *Essensial competencies*. Artinya bahwa kompetensi esensial menjadi pengetahuan dasar dan keterampilan yang dibutuhkan setiap orang. Kompetensi ini dapat dikembangkan melalui pelatihan dan relatif lebih mudah untuk diidentifikasi.
2. *Differentiating competencies*. Artinya kompetensi yang membedakan kinerja superior dengan kinerja rata-rata. Kompetensi ini meliputi konsep diri, sifat dan motif dan walaupun sulit untuk dikembangkan akan tetapi dalam jangka panjang dapat menentukan keberhasilan dalam melaksanakan

pekerjaan. Dengan menggunakan metode pengembangan kompetensi yang benar dapat menentukan, mengukur dan memberikan penghargaan kompetensi tersebut.

3. *Strategic competencies*. Artinya meliputi kompetensi inti organisasi. Perhatiannya difokuskan pada kemampuan organisasi dan meliputi kompetensi yang menciptakan keunggulan kompetitif (misalnya inovasi, kecepatan, pelayanan, teknologi).

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi ialah kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan kewenangan dan tanggungjawab yang dimiliki dalam melaksanakan tugasnya secara efektif efisien.

2.2 Pentingnya kompetensi untuk PNS

Mengapa PNS harus memiliki kompetensi ?. Diantaranya karena tuntutan

1. Tugas, pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan, yaitu memberikan pelayanan publik;
2. Pelaksanaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*);
3. Dalam upaya mengimbangi perubahan lingkungan strategis yang cepat berubah, baik itu lingkungan internal organisasi, maupun lingkungan eksternal organisasi;
4. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan era globalisasi yang sedang berlangsung yang tidak bisa ditolak dan dicegah lagi;
5. Serta pelaksanaan Otonomi Daerah.

Kompetensi PNS ini berkaitan dengan kemampuan berupa pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pokok, fungsi kewenangan dan tanggungjawab yang diamanatkan kedepannya. Untuk itu kualifikasi aparatur pemerintah (PNS), terutama para pemimpin dalam birokrasi publik menurut *Widodo* (2006:21), harus: berahlak bersih dan tidak cacat moral, memiliki isi kedepan.

2.3 Cara meningkatkan kompetensi PNS

Perubahan pola pikir PNS dari ingin dilayani menjadi pelayan (pamong) yang menyenangkan masyarakat . dari pola budaya kerja keras, bersemangat, inovatif, kreatif dan berdisiplin. Dari sistem tatakelola (manajemen) pemerintahan yang birokratif ke sistem pemerintahan bercorak bisnis/ wirausaha.

Rewansyah (2010:64) mengatakan bahwa dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi dan meningkatkan kompetensi PNS ditempuh melalui:

1. Penataan Kembali kelembagaan/organisasi, sumber daya manusia aparatur dan tatalaksana (manajemen)pemerintahan dengan ukuran pas (right sizing) sesuai dengan tujuan, urhensi, visi dan misi diemban;
2. Peningkatan kapasitas dan kapabilitas para birokrat (PNS) dalam perumusan kebijakan, pemberian pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Peningkatan kapasitas dan kapabilitas atau kompetensi PNS diupayakan dengan cara:
 - a. Pendidikan formal, yakni dengan penugasan para PNS untuk mengikuti jenjang Pendidikan tinggi S1,S2, dan S3, serta pemberi ijin belajar jenjang S1,S2, dan S3;

- b. Pendidikan dan pelatihan jabatan yang di persyaratkan, yakni diklatpim tingkat IV, diklatpim tingkat III, Diklatpim Tingkat II, dan diklatpim tingkat I;
 - c. Pendidikan dan pelatihan fungsional bagi PNS yang dipersiapkan untuk menduduki jabatan fungsional;
 - d. Pendidikan dan pelatihan Teknis, untuk memenuhi kebutuhan keahlian para PNS di bidang teknis tertentu;
 - e. Pemberian kemampuan melalui pengalaman (*Tour Of duty*) para PNS.
3. Perbaiki sistem tatakelola (manajemen) urusan pemerintahan dan pelayanan masyarakat dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dimana sekarang ini hampir semua instansi/organisasi perangkat Daerah sudah memiliki web site, sehingga berbagai informasi/kebijakan bisa diakses oleh masyarakat;
 4. Perbaiki sistem *reward and punishment*. System *reward* dengan menerapkan *equal work for equal pay* atau pemberian gaji yang layak sesuai dengan tingkat kedudukannya dalam organisasi. Pemberian hukuman bagi yang melakukan pelanggaran sesuai dengan peraturan pemerintahan Nomor 53 Tahun 2010 tentang Displin PNS;
 5. Perbaiki etika dan moralitas PNS sebagaimana di atur dalam peraturan pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan jiwa korp dan kode etik PNS, dan meningkatkan pengawasan (pengawasan internal, pengawasan eksternal, pengawasan masyarakat).

2.4 Pelayanan

Selanjutnya dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada bab 1, pasal 1 ayat 1 tegaskan bahwa: penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggaraan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Wasistino (2006:43) pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dari definisi diatas dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi keuntungan.

2.5 kualitas pelayanan

Menurut Mahmudin (2010:228) instansi penyediaan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik itu antara lain:

1. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip” apabila dapat dipersulit mengapa di permudah” harus di tinggalkan dan di ganti

dengan “ hendaknya di permudah jangan di persulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti”.

2. Kejelasan

Dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang diterapkan.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan di selesaikan.

4. Akulasi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

7. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati(ihklas).

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

2.6 Kegiatan Pelayanan

Untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang berkualitas dalam arti mampu menciptakan efesiensi dan efektifitas kerja yang diharapkan, maka

pembinaan di titikberatkan pada peningkatan kualitas kerja pegawai dalam setiap aktifitas kerjanya. Keberhasilan suatu organisasi atau Lembaga sangat di tentukan oleh manusia yang memimpin dan menjalankan tugasnya dalam organisasi tersebut, untuk itulah maka pemenuhan kebutuhan pegawai dalam setiap organisasi harus membuat perhatian utama dari setiap organisasi, agar para pegawai dapat berkerja dengan tenang dan penuh perhatian.

Menurut Sedarmayanti (2009:377) instrument untuk mengukur kinerja individu seorang pegawai yakni meliputi:

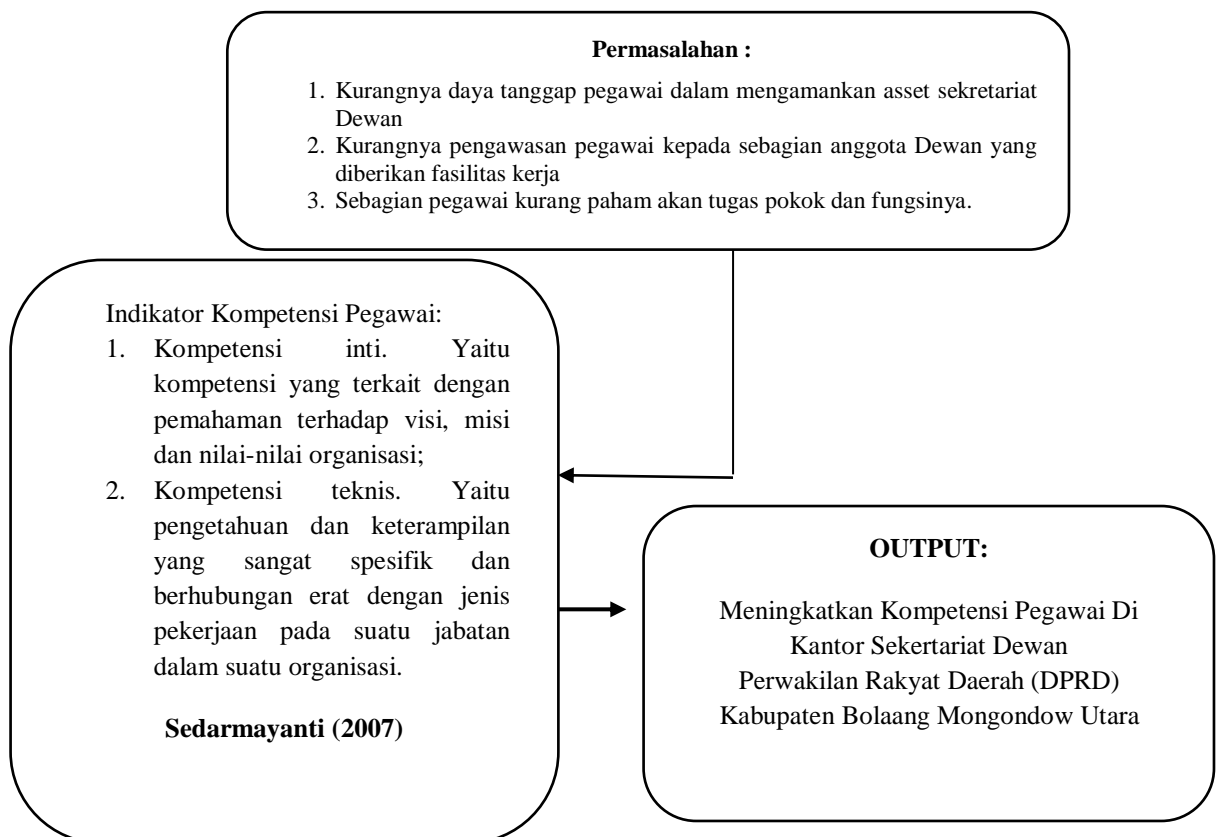
1. Prestasi kerja: hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
2. Keahlian: tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang di bebaskan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerja sama, komunikasi, inisitaif dan lain-lain.
3. Perilaku: sikap dan tingakah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan di bawah dan melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.
4. Kepemimpinan: merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

2.7 Kerangka Konseptual

Sedarmayanti (2007:128) menjelaskan bahwa Kompetensi aparatur ialah kemampuan seseorang pegawai untuk melaksanakan kewenangan dan

tanggungjawab yang dimiliki dalam melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Kompetensi aparatur dapat dilihat dari: 1) Kompetensi inti yaitu kompetensi yang terkait dengan pemahaman terhadap visi, misi dan nilai-nilai organisasi; 2) Kompetensi teknis yaitu pengetahuan dan keterampilan yang sangat spesifik dan berhubungan erat dengan jenis pekerjaan pada suatu jabatan dalam suatu organisasi. Berdasarkan kerangka konseptual akan dapat memecahkan permasalahan dalam penelitian seperti yang tersaji pada gambar berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Kompetensi Aparatur dalam Pemberian Pelayanan kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini selama tiga bulan.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan terhadap permasalahan kompetatif aparatur dalam pemberian pelayanan kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Subjek penelitian ditentukan berdasarkan permasalahan yang terkait dengan permasalahan kompetensi aparatur dalam pemberian pelayanan kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dan pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis menggunakan kualitatif agar data yang diperoleh dapat dideskripsikan.

3.3 Fokus Penelitian

Varibel yang menjadi fokus dalam penelitian ini tidak lain adalah Kompetensi Aparatur Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Angota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Sedermayanti (2007:128) menjelaskan bahwa Kompetensi aparatur ialah kemampuan seseorang pegawai untuk melaksanakan kewenangan dan tanggungjawab yang dimiliki dalam melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Kompetensi aparatur dapat dilihat dari:

- a. kompetensi inti. Yaitu kompetensi yang terkait dengan pemahaman terhadap visi, misi dan nilai-nilai organisasi.
- b. Kompetensi teknis. Yaitu pengetahuan dan keterampilan yang sangat spesifik dan berhubungan erat dengan jenis pekerjaan pada suatu jabatan dalam suatu organisasi.

3.4 Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi atau orang yang menjadi sumber data suatu penelitian (nara sumber). Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposif, yaitu penentuan informan dengan kriteria tertentu yaitu mengetahui tentang kompetensi aparatur dalam pemberian pelayanan kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah :

1. Bapak Galip Muhamad pangko sebagai Anggota DPRD : 1 Orang
2. Bapak Mardan umar Sebagai Anggota DPRD : 1 Orang
3. Bapak Drs. Musliman Datukramat, M.Si (Sekretaris Dewan) : 1 Orang
4. Ibu Yuli Safitri Olih, SKM (Kasubag Umum dan Kepegawaian
DPRD) : 1 Orang
5. Ibu Ulfa Mangula, S.Sos.I sebagai staf : 1 Orang

3.5 Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi atas :

- 1) Sumber data primer yaitu: informasi atau data yang didapatkan langsung dari informan penelitian melalui wawancara.
- 2) Sumber data sekunder yaitu: berbagai dokumen yang berhubungan dengan subjek dan objek penelitian yang dapat diperoleh pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

3.6 Teknik pengumpulan data

Penjaringan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik :

- 1) Wawancara. Teknik wawancara yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Wawancara terutama dilakukan terhadap kepala bagian kepegawaian sekretariat dewan, anggota dewan, dan pegawai.
- 2) Observasi. Dalam hal ini, peneliti mengamati sendiri kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya terkait dengan obyek atau fokus penelitian.
- 3) Dokumentasi. Yaitu cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip atau dokumen, dan hal-hal yang terkait dengan penelitian.

3.7 Teknis analisis data

Untuk memperoleh pemahaman yang jelas dan mendalam tentang obyek penelitian ini, yakni kompetensi aparatur dalam pemberian pelayanan kepada

Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2008) analisis data kualitatif digunakan oleh peneliti pada saat melakukan pengumpulan data berlangsung dilapangan, maupun setelah melakukan penelitian. Upaya untuk menggunakan analisis data dengan melihat beberapa teori tentang metode analisis yang ada, maka penulis menggunakan teknis analisis data sebagaimana yang pendapat Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008:97) yang membagi empat hal penting dalam analisis data kualitatif, yaitu :

a) Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data adalah langkah awal yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dilapangan. Langkah ini sebagai pembuka dari proses penelitian dengan tujuan untuk mengumpulkan seluruh data-data yang dianggap relevan dan bisa dijadikan sebagai bahan kajian pada apa yang sedang diteliti.

b) Reduksi Data

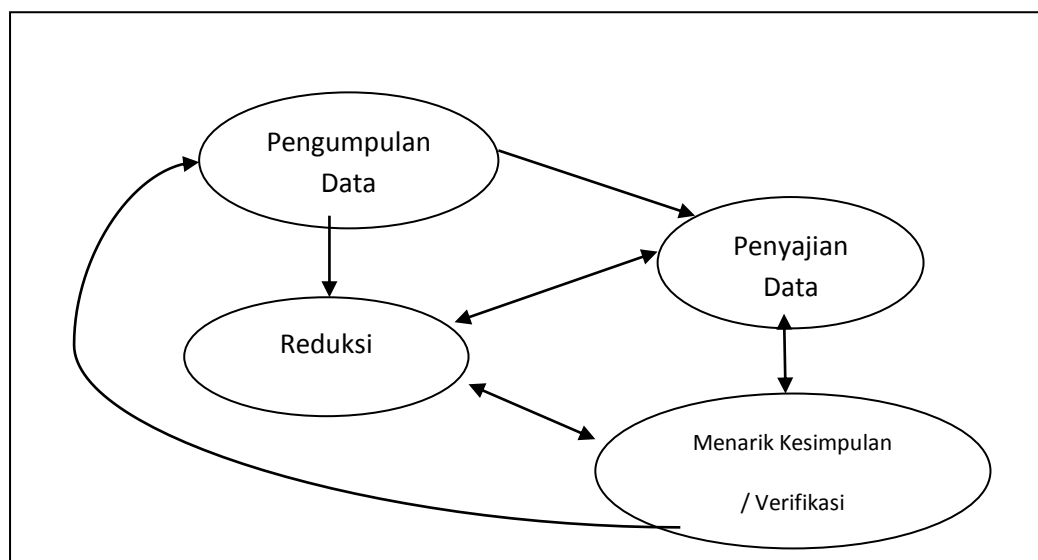
Setelah melakukan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pemetaan data. Pemetaan data atau disebut dengan Reduksi data adalah langkah analisis data hasil pengumpulan yang bertujuan untuk melakukan klasifikasi data-data yang dianggap penting dan relevan dengan apa yang akan dianalisis, mengingat banyaknya data-data yang diperoleh dilapangan. Sehingga memudahkan peneliti saat melakukan penyusunan hasil penelitian.

c) Penyajian Data

Penyajian data adalah langkah selanjutnya setelah dilakukannya reduksi data oleh peneliti. Hal ini sebagai proses uraian hasil penelitian setelah peneliti menganalisis data-data yang telah diperoleh dan direduksi dengan baik oleh peneliti yang kemudian disajikan kedalam bentuk laporan.

d) Verifikasi

Langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti dalam analisis data kualitatif sebagaimana yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008), adalah upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi tentang temuan penelitian. Komponen-komponen analisa data model interaktif tersebut diatas dapat disajikan dalam bentuk skema sebagai berikut:



Sumber: Miles dan A. Michael Huberman diterjemahkan
oleh (Sugiyono 2008).

Gambar 3.1 komponen dalam analisis data: model interaktif

3.8 Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang sangat penting untuk memperoleh derajat keabsahan yang tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu :

1) Derajat kepercayaan (*credibility*)

Peneliti melakukan antisipasi melalui langkah-langkah melakukan observasi secara terus menerus, melakukan triangulasi dengan menggunakan sumber perbandingan terhadap apa yang dikatakan oleh informan dengan apa yang menjadi hasil pengamatan.

2) Keteralihan (*transferability*)

Makna keteralihan dalam proses uji keabsahan data ini adalah, dimana penulis akan mencari dan mengumpulkan kejadian empiris dalam konteks yang sama.

3) Kebergantungan (*dependability*)

Kebergantungan dilakukan untuk mengetahui, mengecek, serta memastikan apakah hasil penelitian ini benar atau tidak.

4) Kepastian (*confirmability*)

Kepastian yang dimaksud adalah penulis berusaha untuk seobjektif mungkin dalam melakukan telaah dan klasifikasi tentang data temuan. Sehingga ketika terjadi perbedaan, maka penulis melakukan konfirmasi atau kroscek kembali data temuan tersebut dengan fokus kajian yang dilakukan. (Moleong, 2005).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Lokasi Penelitian

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 Pasal 10 tentang Pembentukan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara di Provinsi Sulawesi Utara.

Sesi baru di mulai tanggal 16 September 2019

Ketua DPRD : Frangky Chendra (PDI-P) sejak 16 Oktober 2019

Wakil Ketua I : Salim Bin Abdullah (PPP) sejak 16 Oktober 2019

Wakil Ketua II : Saiful Ambarak (Golkar) sejak 16 Oktober 2019

Anggota : 20 Orang

Partai & Kursi

PKB : 2 Orang

Gerindra : 1 Orang

PDI-P : 4 Orang

Golkar : 3 Orang

Nasdem : 1 Orang

PKS : 1 Orang

Perindo : 1 Orang

PPP : 4 Orang

PAN : 2 Orang

Hanura : 1 Orang

4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat DPRD

Dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana yang dimaksud dalam peraturan perundang-undangan, Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

1. Sekretaris DPRD

Dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris DPRD menyelenggarakan fungsi :

- 1) Koordinasi dalam arti mengatur dan membina kerja sama, mengintegrasikan dan mensinkronisasikan seluruh penyelenggara tugas-tugas Sekretariat DPRD;
- 2) Perencanaan dalam arti mempersiapkan rencana, mengolah, menelaah dan mengkoordinasikan perumusan kebijaksanaan DPRD;
- 3) Pelaksanaan urusan tata usaha, mengelolah dan membina kepegawaian, mengelolah perlengkapan / perbekalan rumah tangga;
- 4) Fasilitas dalam penyelenggaraan rapat/persidangan yang diselenggarakan oleh DPRD;
- 5) Keamanan dan ketertiban dalam arti memelihara dan membina keamanan serta ketertiban kedalam.

2. Bagian Umum dan Perlengkapan

Kepala Bagian Umum dan perlengkapan mempunyai tugas dan kewajiban membantu Sekretaris DPRD dalam merencanakan menyusun dan mengkoordinasikan tugas pemerintah dibidang Umum dan Perlengkapan.

Dalam melaksanakan tugasnya Bagian Umum dan Perlengkapan Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi :

- 1) Melaksanakan urusan administrasi ketatausahaan meliputi urusan surat menyurat, kearsipan administrasi kepegawaian.
- 2) Melaksanakan urusan rumah tangga Sekretariat Dewan, dan urusan rumah tangga pimpinan DPRD.
- 3) Melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian perlengkapan dan bahan peralatan.
- 4) Melaksanakan kegiatan pemeliharaan dan perawatan barang/ infentaris.

3. Sub Bagian Tata Usaha Dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian mempunyai tugas dan kewajiban membantu Kepala Bagian Umum dan Perlengkapan dalam merencanakan menyusun dan mengkoordinasikan tugas pemerintahan dibidang Tata Usaha dan Kepegawaian.

Dalam melaksanakan tugasnya Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi :

- 1) Menyiapkan bahan administrasi pembuatan Daftar Urut Kepangkatan dan formasi pegawai
- 2) Menganalisis laporan kinerja
- 3) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan atasan.

4. Sub Bagian Perlengkapan Dan Rumah Tangga

Kepala Sub Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga mempunyai tugas dan kewajiban membantu kepala Bagian Umum dan Perlengkapan dalam merencanakan menyusun dan mengkoordinasikan tugas pemerintahan dibidang Perlengkapan dan Rumah Tangga.

Dalam melaksanakan tugasnya Sub Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi :

- 1) Mengatur penggunaan kendaraan dinas dan para pengemudi untuk keperluan DPRD dan Sekretariat DPRD
- 2) Melaksanakan pemeliharaan sarana, prasarana dan gedung.
- 3) Menyusun perencanaan kebutuhan rumah tangga
- 4) Mengadakan barang dan jasa kebutuhan rumah tangga dan Sekretariat DPRD
- 5) Menganalisis laporan kinerja
- 6) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan atasan

5. Bagian Hukum Dan Persidangan

Kepala Bagian Hukum dan Persidangan mempunyai tugas dan kewajiban membantu Sekretaris DPRD dalam merencanakan, menyusun dan mengkoordinasikan tugas Pemerintah dibidang Hukum dan Persidangan.

Dalam melaksanakan tugasnya Bagian Hukum dan Persidangan Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi :

- 1) Merencanakan kegiatan hearing/dialog dengan pejabat pemerintah dan masyarakat
- 2) Menyelenggrakan hubungan masyarakat
- 3) Menyelenggarakan publikasi
- 4) Menyelenggarakan keprotokolan
- 5) Menganalisis kebutuhan dan merencanakan penyediaan tenaga ahli

6. Sub Bagian Hukum

Kepala subbagian Hukum mempunyai tugas dan kewajiban membantu Kepala Bagian Hukum dan Persidangan dalam merencanakan, menyusun dan mengkoordinasikan tugas Pemerintah dibidang Hukum.

Dalam melaksanakan tugasnya Sub Bagian Hukum Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan atasan.

7. Sub Bagian Persidangan

Kepala Subbagian Persidangan mempunyai tugas dan kewajiban membantu Kepala Bagian Hukum dan Persidangan dalam merencanakan, menyusun dan mengkoordinasikan tugas Pemerintah dibidang Persidangan.

Dalam melaksanakan tugasnya Sub Bagian Persidangan Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi :

- 1) Menganalisa data/bahan dukungan jaringan aspirasi masyarakat
- 2) Menyusun bahan komunikasi dan publikasi
- 3) Merancang administrasi kunjungan kerja DPRD
- 4) Menyusun bahan keprotokolan Pimpinan DPRD
- 5) Merencanakan kegiatan DPRD
- 6) Merencanakan keprotokolan pimpinan DPRD
- 7) Menganalisis laporan kinerja
- 8) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan atasan.

8. Bagian Keuangan

Kepala Bagian Keuangan mempunyai tugas dan kewajiban membantu Sekretaris DPRD dalam merencanakan, menyusun dan mengkoordinasikan tugas Pemerintah dibidang Keuangan.

Dalam melaksanakan tugasnya Bagian Keuangan Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi mengevaluasi pengadministrasian dan akuntansi keuangan

4.1.3. Sktruktur Organisasi

Struktur Organisasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara :



4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang berkualitas dalam arti mampu menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja yang diharapkan, maka pembinaan di titikberatkan pada peningkatan kualitas kerja pegawai dalam setiap aktifitas kerjanya. Keberhasilan suatu organisasi atau Lembaga sangat di tentukan oleh manusia yang memimpin dan menjalankan tugasnya dalam organisasi tersebut, untuk itulah maka pemenuhan kebutuhan pegawai dalam setiap organisasi harus membuat perhatian utama dari setiap organisasi, agar para pegawai dapat berkerja dengan tenang dan penuh perhatian.

Sedarmayanti (2007:128) menjelaskan bahwa Kompetensi aparatur ialah kemampuan seseorang pegawai untuk melaksanakan kewenangan dan tanggungjawab yang dimiliki dalam melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Kompetensi aparatur dapat dilihat dari: 1) Kompetensi inti. Yaitu kompetensi yang terkait dengan pemahaman terhadap visi, misi dan nilai-nilai organisasi; 2) Kompetensi teknis. Yaitu pengetahuan dan keterampilan yang sangat spesifik dan berhubungan erat dengan jenis pekerjaan pada suatu jabatan dalam suatu organisasi.

Peneliti selanjutnya menerangkannya lebih mendalam berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan, sebagai berikut:

4.2.1 Kompetensi Inti

Kompetensi ini mencakup kemampuan pegawai dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh

sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan dalam melayani anggota DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara terkait pemahaman terhadap Visi, Misi dan Nilai-Nilai organisasi mengatakan bahwa:

“... Dengan mengacu pada Visi dan Misi sekretariat DPRD, yaitu untuk terciptanya pelayanan kepada DPRD dan merupakan pencapaian secara nyata oleh instansi pemerintah dalam rumusan yang lebih spesifik dan terukur dalam waktu yang telah ditetapkan. Rencana dan program kerja sudah tertuang dalam perjanjian kinerja masing-masing sub bagian, dengan pencapaian kinerja yang sudah ditentukan maka keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja menjadi tanggung jawab masing-masing sub bagian. (Wawancara 04 November 2021).

Selanjutnya terkait apakah visi misi tersebut dapat dipahami oleh semua pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara terkait pemahaman terhadap Visi, Misi dan Nilai-Nilai organisasi mengatakan bahwa:

“... Ya, visi dan misi harus dipahami oleh setiap pegawai guna mewujudkan kelancaran suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan. harus melakukan evaluasi agar dapat mengetahui capaian program kegiatan sampai dimana, dan agar pekerjaan sesuai target yang ingin dicapai. Prosesnya Dengan melakukan supervise untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan ataupun sanksi. (Wawancara 04 November 2021).

Lebih lanjut terkait pemahaman terhadap Visi, Misi dan Nilai-Nilai organisasi, Kasubag Tata Usaha Dan Kepegawaian mengatakan bahwa:

“... Mengambil langkah-langkah suatu kegiatan untuk mencapai cita-cita dengan melaksanakan tahap demi tahap dan memiliki nilai mencapai suatu tujuan dalam organisasi. bahwa visi dan misi dapat dilaksanakan agar cita-cita organisasi bias dicapai dengan tindak lanjut program kegiatan suatu lembaga atau organisasi. Disamping itu sebagaimana tindak lanjut program yang dilaksanakan Apakah rencana kerja yang dibuat dapat dilaksanakan secara keseluruhan atau Memperhatikan

prosentasi program kegiatan yang telah yang direncanakan sudah selesai atau belum. (Wawancara 17 November 2021).

Kompetensi adalah Apa yang dibawa oleh seseorang kedalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Menurut Henry Fizal Noor (2015: 111) kompetensi adalah akumulasi dari pengetahuan dan hasil penelitian dan pengalaman secara kuantitatif maupun kualitatif dalam bidangnya, sehingga dapat menghasilkan inovasi sesuai dengan tuntutan zaman. Lebih lanjut Menurut Wibowo (2007:86) kompetensi menunjukkan Keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting.

Ditempat lain Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara ketika di konfirmasi tentang kompetensi inti dalam melayani anggota DPRD mengatakan bahwa:

“... pelayanan kepada DPRD dan merupakan pencapaian secara nyata oleh instansi pemerintah dalam mewujudkan kelancaran penyelenggaraan fungsi legislasi dan pengawasan. Rencana dan program kerja sudah tertuang dalam perjanjian kinerja masing-masing maka sukses atau gagalnya rencana dan program tergantung sub bagian, karena sudah menjadi tanggung jawab masing-masing. Untuk menjalankan tersebut maka visi dan misi harus dipahami oleh setiap pegawai guna mewujudkan tanggung jawab kita kepada suatu pekerjaan agar dapat mencapai mencapai tujuan yang di inginkan. (Wawancara 15 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara diatas, peneliti juga mengkonfirmasi hal-hal terkait dengan kompetensi inti kepada salah seorang Anggota DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang berpendapat bahwa:

“... Kita harus pahami, sebab Visi Misi suatu Lembaga merupakan perwujudan cita-cita bersama dalam mencapai tujuan organisasi, sedangkan Misi merupakan penjabaran dari apa yang ingin dicapai dalam Organisasi. di aktualisasikan dalam rencana kerja. Namun selama ini masih ada pelaksanaan program-program yang belum sepenuhnya terealisasi. Menurut saya blum semua memahami Visi dan Misi Lembaga, Sebab masih terdapat beberapa pegawai yang belum memahami Tupoksi mereka dalam menjalankan tugas sebagai pendamping Anggota Legislatif. (Wawancara dengan Anggota DPRD /08 November 2021).

Pertanyaan yang sama juga diutarakan peneliti kepada Anggota DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara lainnya yang berpendapat bahwa:

“... Visi dan misi kelembagaan sangat penting karena visi dan misi merupakan satu kegiatan dalam suatu kelembagaan dalam mencapai tujuan. wajib untuk di aktualisasikan dalam program, artinya kerja dibuktikan dengan program-program karena program merupakan gambaran dari sebuah visi misi jadi wujud nyatanya ada diprogram kerja. sebenarnya wajib di pahami oleh semua pegawai tapi kenyataannya tidak semua pegawai mampu memahami dan mengimplementasikan apa yang dimaksud dengan visi dan misi DPRD Bolaang Mongondow Utara. (Wawancara dengan Anggota DPRD/25 November 2021).

Bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diatas, selaras juga dengan tugas pokok Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah diantaranya: 1) Menyelenggarakan administrasi kesekretariatan; 2) Menyelenggarakan administrasi keuangan; 3) Mendukung pelaksanaan Tugas dan Fungsi DPRD; 4) Menyediakan dan mengkoordinasikan Tenaga Ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan ketentuan.

Sedangkan fungsi dari Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara adalah 1) Koordinasi dalam arti mengatur dan membina kerja sama, mengintegrasikan dan mensinkronisasikan seluruh

penyelenggara tugas-tugas Sekretariat DPRD; 2) Perencanaan dalam arti mempersiapkan rencana, mengolah, menelaah dan mengkoordinasikan perumusan kebijaksanaan DPRD; 3) Pelaksanaan urusan tata usaha, mengelolah dan membina kepegawaian, mengelolah perlengkapan / perbekalan rumah tangga; 4) Fasilitas dalam penyelenggaraan rapat/ persidangan yang diselenggarakan oleh DPRD; 5) Keamanan dan ketertiban dalam arti memelihara dan membina keamanan serta ketertiban kedalam.

Menurut Muins dalam Rohana Thahier (2012:10) ada 3 (tiga) jenis kompetensi yaitu:

1. Kompetensi profesi, merupakan kemampuan untuk menguasai keterampilan/keahlian pada bidang tertentu, sehingga tenaga kerja mampu bekerja dengan tepat, cepat teratur dan bertanggung jawab.
2. Kompetensi individu, merupakan kemampuan yang diarahkan pada keunggulan tenaga kerja, baik penguasaan ilmu pengetahuan teknologi (Iptek) maupun daya saing kemampuannya.
3. Kompetensi sosial, merupakan kemampuan yang diarahkan pada kemampuan tenaga kerja dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan, sehingga mampu mengaktualisasikan dirinya di lingkungan masyarakat maupun lingkungan kerjanya.

Selanjutnya berdasarkan pendapat para ahli diantaranya Sedarmayanti (2004:157) kompetensi inti itu dipandang sebagai profesionalisme pegawai. Profesionalisme merupakan Suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian dibidang pendidikan dan pelatihan

tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan. Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pasal 1 ayat 10 menyatakan kompetensi adalah: Kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan”.

Selanjutnya Spencer and Spencer yang dikutip Moeheriono (2014:5) memberikan pengertian kompetensi adalah: *“A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job or situatuion”*. Kompetensi juga sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu.

Hasil penelitian Chr. Jimmy L Gaol (2015) yang dimuat dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Sospol Universitas Jember Vol. 12 Nomor 1 berkesimpulan bahwa Manusia yang bekerja di suatu organisasi (disebut juga personal tenaga kerja atau karyawan) yang melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan, pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Adapun pengertian dari Kompetensi Jabatan Aparatur Daerah menurut Aruan dalam Yani Sukriah Siregar (2016) adalah: “Kemampuan yang harus dimiliki seseorang aparatur pemerintah daerah berupa

pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugasnya”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan diatas dan didukung oleh pendapat ahli dan Jurnal hasil penelitian terdahulu maka peneliti berkesimpulan bahwa kompetensi inti dapat didefinisikan sebagai kompetensi aparatur pemerintah daerah adalah kompetensi atau kemampuan atas keterampilan serta didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk membantu dalam melaksanakan tugasnya dalam tempat kerja pada situasi tertentu yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah daerah. Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara seharusnya menjalankan tugas dan fungsi mereka untuk melayani para anggota DPRD agar tetap ada di jalur administrasi yang benar.

4.2.2 Kompetensi Spesifik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan public jika dikaitkan dengan kompetensi spesifik di Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongodow Utara maka membahas mengenai pengelolaan kompetensi aparatur pemerintah daerah, hal tersebut berarti kompetensi sumber daya manusia yang ada pada sebuah instansi pemerintah. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dimulai dari tahap perencanaan,

pengorganisasian sampai dengan evaluasi atau manajemennya. Terkait dengan hal tersebut, Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongodow Utara berpendapat bahwa:

“... Kompetensi Spesifik dikami itu meliputi analisis, administrator, dan operator. Sejauh ini saya menjamin jabatan setiap pegawai yang diberikan sesuai dengan tingkat pendidikan atau bidang/jurusan mereka. Disamping itu Pelayanan SDM yang ada meliputi penyelenggaraan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan serta mendukung pelaksanaan tupoksi DPRD sudah sesuai dengan kualifikasi SDM yang ada. Selain itu ada juga upaya Sekretariat DPRD untuk melakukan BIMTEK dan penyesuaian teknologi. (Wawancara 04 November 2021).

Kompetensi spesifik juga meliputi rencana tertulis mengenai kegiatan suatu organisasi DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang dinyatakan secara kualitatif dan umumnya dinyatakan dalam tugas atau dalam jangka waktu tertentu. Terkait dengan hal tersebut, Kasubag Tata Usaha dan Kepegawaian berpendapat bahwa:

“... Jabatan yang diberikan kepada pegawai harus memenuhi syarat berdasarkan kualifikasi jurusan pendidikannya. Struktur yang ada adalah dapat mencapai visi misi karena tugas pokok dan fungsi melekat dan menjadi tanggung jawab untuk diselesaikan sesuai target yang ditentukan oleh organisasi. Disamping itu Pelayanan terhadap masyarakat, serta stekholder itu dilakukan oleh pegawai berdasarkan petunjuk pimpinan. (Wawancara 17 November 2021).

Ditempat lain, Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara ketika dikonfirmasi pertanyaan yang sama menerangkan bahwa :

“... Ya, sebab rata-rata S I (Namun masih perlu peningkatan pengembangan karir-karir melalui pelatihan, Diklat dan Bimtek. Kalau SDM dirasa belum maksimal dalam hal melaksanakan tupoksi. Oleh

karena itu perlu pengembangan karir kedepannya. (Wawancara 15 November 2021).

Salah satu yang menjadi bagian dari kompetensi spesifik ialah kejelasan sasaran anggaran merupakan sejauh mana tujuan anggaran ditetapkan secara jelas dan spesifik dengan tujuan agar anggaran tersebut dapat dimengerti oleh orang bertanggung jawab atas pencapaian sasaran anggaran tersebut. terkait dengan hal tersebut, Sekretaris DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara mengatakan bahwa:

“... Postur anggaran dikami sudah jelas ada koridor aturan pelaksanaannya. Dan saya pikir kami semua melaksanakannya sesuai prosedur. Disamping itu pengawasan dari BPK juga jalan secara berkala. (Wawancara 04 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti diatas terkait dengan kompetensi spesifik maka selaras dengan pendapat Moeheriono (2014:292) yang mengatakan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu dipersiapkan SDM dalam organisasi terkait kompetensi spesifik pegawai, yaitu :

1. Merencanakan kompetensi.

Pada tahap ini, organisasi harus berpijak pada visi dan misi instansi yang kemudian diterjemahkan kedalam strategi fungsional yang ada. Maksudnya visi dan misi ini diterjemahkan kedalam strategi pengelolaan SDM-nya yang kemudian diterjemahkan menjadi tuntutan kompetensi SDM yang harus dipenuhi.

2. Pengorganisasian kompetensi.

Setelah pemetaan kompetensi diketahui, organisasi harus melakukan pengelompokan atas kompetensi tersebut. Pengelompokan dilakukan melalui penentuan bidang-bidang kompetensi inti yang merupakan tonggak organisasi, maupun bidang kompetensi pendukung.

3. Mengembangkan kompetensi.

Upaya ini dilakukan dengan melakukan penelitian terhadap kompetensi yang saat ini telah dimiliki oleh SDM yang ada, kemudian dibandingkan dengan pemetaan kompetensi yang telah dibuat sehingga dapat diketahui kesenjangan/ketidakseimbangan antara kompetensi yang seharusnya dimiliki dengan yang diharapkan. Berangkat dari kondisi ini, selanjutnya organisasi melakukan berbagai upaya pembangunan dan pengembangan kompetensi SDM sehingga peta kompetensi tadi dapat terisi dengan baik.

4. Melakukan evaluasi

terhadap kompetensi yang sudah dibangun dan dikembangkan untuk mengetahui sejauh mana upaya yang telah dilakukan telah mencapai peta kompetensi yang telah disusun. Upaya evaluasi harus senantiasa memperhatikan perkembangan situasi yang ada, sehingga apabila diperlukan, organisasi harus juga melakukan berbagai penyesuaian baik terhadap peta kompetensi maupun program pembangunan kompetensinya.

Selanjutnya menurut Soekidjo Notoatmodjo (2012:138) kompetensi spesifik mempunyai 6 tingkatan yaitu:

1. Tahu, diartikan sebagai mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya.

2. Memahami, diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar.
3. Aplikasi, diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari kepada situasi atau kondisi real sebenarnya.
4. Analisis, adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek kedalam komponen-komponen, tetapi masih didalam suatu struktur organisasi dan masih ada kaitannya dengan satu sama lain.
5. Sintesis, yaitu menunjuk kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian didalam suatu bentuk keseluruhan yang baru.
6. Evaluasi, yaitu berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap materi atau objek.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan diatas dan didukung oleh beberapa pendapat ahli, maka peneliti berkesimpulan bahwa kompetensi spesifik pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara wajib dilaksanakan. Hal ini akan berdampak pada 1) Memaksimalkan produktivitas kinerja organisasi dalam melayani anggota DPRD Kabupaten Bolaang Mongdow Utara; 2)Memudahkan adaptasi terhadap perubahan; 3) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi; 4) memaksimalkan fungsi DPRD dalam hal legislasi, pengawasan, dan penganggaran.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rangkaian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan peneliti pada bab sebelumnya maka yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi inti dari pegawai yang terdiri dari pemahaman terhadap Visi, Misi, serta nilai-nilai organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menunjukkan hasil yang cukup yang maksimal. Hal ini disebabkan oleh maksimalnya pencapaian kinerja berdasarkan tugas dan fungsi Sekretariat dalam melayani Anggota DPRD. Akan tetapi yang perlu dioptimalkan adalah nilai-nilai disiplin kerja, disiplin waktu, dan disiplin kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas.
2. Kompetensi spesifik pegawai dalam melayani Anggota DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menunjukkan hasil yang cukup optimal. Hal tersebut disebabkan karena anggota sekretariat DPRD mampu memfasilitasi kepetingan Anggota DPRD terhadap legislasi, pengawasan, dan penganggaran. Disamping itu pencapaian kinerja anggota sekretariat dalam bekerjasama dengan stakeholder DPRD juga berjalan cukup maksimal.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka yang mejadi saran-saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlunya anggota Sekretariat mengakselerasikan kinerja anggota DPRD dalam menjalankan fungsi legislasi, pengawasan, dan penganggaran dari aspek disiplin waktu.
2. Diharapkan agar pegawai terus menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi terbaru dalam menjalankan aktivitasnya dalam melayani anggota DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Hal ini disebabkan saat ini percepatan akses informasi yang begitu cepat dikalangan mitra DPRD.
3. Diharapkan pegawai sekretariat DPRD mampu mengimbangi kepentingan anggota DPRD dan kepentingan masyarakat dalam pencapaian kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

DAFTAR PUSTAKA

Kurniawan, Agung. 2007.

Transformasi pelayanan publik. Pembaharuan. Yogyakarta.

Moelong, Lexy, J. 2008. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir. HAS. 2008. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Mahmudin. 2010. *Manajemen kerja sektor publik*. Edisi kedua. UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN. Yogyakarta.

Marhansya. 2010. *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi Ketua. Alfabeta, Bandung.

Pasolong, Harbani. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta. Bandung.

Peraturan dan Undang-Undang Peraturan Pemerintahan Nomor 42 tahun 2004 tentang kode etik Pegawai Negeri Sipil. Menpan. Jakarta.

Peraturan pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil. Menpan. Jakarta.

Ratminto, dan Winarsih. 2008. *Manajemen pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka pelajar. Yogyakarta.

Sedermayanti. 2007. *Good Governance*. Madar maju. Bandung. 2009. *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi dan manajemen PNS*. PT Bumi Aksara. Jakarta.

Sudarmanto. 2009. *Kinerjadan pengembangan kompetensi sumber daya manusia, teori, dimensi pengukuran, dan implementasi dalam organisasi*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Pemerintahan Daerah.

Undang Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah. Depdagri. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok kepegawaian. Menpan. Jakarta.

- Widodo, Joko. 2006. *Membangun birokrasi berbasis kinerja*. Bayumedia. Malang.
- Yuniarsih, Tjutju, dan Suwanto. 2009. *Manajemen sumber daya manusia, teori, aplikasih dan misi penelitian*. Alfabeta, Bandung.

PEDOMAN WAWANCARA

*Analisis Kompetensi Aparatur dalam Pemberian Pelayanan Kepada
Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)
Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*

Oleh:



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

a. kompetensi inti adalah kompetensi yang terkait dengan pemahaman terhadap visi, misi dan nilai-nilai organisasi.

- Bagaimana dengan pemahaman bapak/ibu tentang Visi dan Misi serta Sasaran lembaga
- Menurut bapak/ibu visi dan misi lembaga diaktualisasikan dalam rencana dan program kerja
- Apakah menurut bapak/ibu visi dan misi lembaga sangat dipahami oleh semua pegawai
- Apakah pimpinan melakukan evaluasi secara terstruktur terhadap rencana strategis dan program kerja yang dilakukan selama ini
- Bagaimana proses evaluasinya
- Apakah menurut bapak/ibu yakin mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan berdasarkan potensi SDM yang dimiliki sekarang
- Bagaimana dengan nilai-nilai organisasi yang tertanam selama ini
- Nilai-nilai yang dimaksud seperti apa
- Apakah menurut bapak/ibu bahwa semua indikator target yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik
- Bagaimana dengan kompetensi yang dimiliki selama ini apakah ada upaya pimpinan atau lembaga untuk program pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan

b. Kompetensi teknis adalah pengetahuan dan keterampilan yang sangat spesifik dan berhubungan erat dengan jenis pekerjaan pada suatu jabatan dalam suatu organisasi.

- Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kualifikasi SDM yang menempati jabatan atau pekerjaan dalam organisasi
- Apakah dengan struktur organisasi yang ada dalam lembaga apakah dirasa cukup dalam upaya mencapai visi dan misi atau program kerja yang telah ditetapkan (didasarkan pada ketersediaan SDM)
- Bagaimana menurut bapak/ibu tentang keterampilan yang dimiliki pegawai dengan kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan
- Apakah ada upaya peningkatan kapasitas pelatihan selama ini dilakukan
- Bagaimana bentuk peningkatan kapasitas tersebut
- Bagaimana dengan penguasaan pegawai terhadap teknologi informasi
- Bagaimana dengan system reward dan punishment selama ini
- Apakah ada upaya perbaikan system dalam upaya peningkatan kapasitas SDM selama ini

**Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Staf Sekretariat DPRD Kab.
Bolmut,**

Tanggal 15 November 2021, Ibu Ulfa Mangula S.Sos.i



**Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha &
Kepegawaian Sekretariat DPRD Kab. Bolmut, tanggal 17 November 2022,
Ibu Yuli Safitri OLII, SKM**



**Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Anggota DPRD Kab. Bolmut,
Tanggal 08 November 2021, Bapak Galib Muhamad Pangko**



**Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Anggota DPRD Kab. Bolmut,
Tanggal 25 November 2021, Bapak Mardan Umar**



**Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Sekretaris DPRD Kab. Bolmut,
Tanggal 04 November 2021, Bapak Drs. Musliman Datukramat, M.Si**





PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA
SEKRETARIAT
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

Alamat : Jln. Trans Sulawesi Desa Boroko Kecamatan Kaidipang Kode Pos 95765

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 175 / 151 / Skrt-DPRD/BMU/XI/2021

Menindaklanjuti Surat Permohonan Izin penelitian dari Ketua Lembaga penelitian Universitas Ichsan Gorontalo, Nomor : 3517/PIP/LEMLIT –UNISAN /GTO /VIII /2021 Tanggal 12 Agustus 2021, Dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : Masria Olambu
Nim : S2118142
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : ANALISIS KOMPETENSI APARATUR DALAM PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA.

Untuk melaksanakan penelitian di Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Boroko

Pada tanggal : November 2021

SEKRETARIS DPRD
KAB. BOLAANG MONGONDOW UTARA



Drs. MUSLIMAN DATUKRAMAT, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA/ VI.C
NIP. 196904 03 199710 1 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3517/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/VIII/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Masria Olambu
NIM : S2118142
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA
Judul Penelitian : ANALISIS KOMPETENSI APARATUR DALAM
PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KABUPATEN
BOLAANG MONGONDOW UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 12 Agustus 2021

Ketua,

Zulham, Ph.D

NIDN 0911108104



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 094/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN : 0924076701
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Masria Olambu
NIM : S2118142
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Analisis Kompetensi Aparatur Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **30%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 25 Mei 2022

Tim Verifikasi,



Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN. 0924076701

Mengetahui
Dekan,



Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN. 0913078602

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin

ABSTRACT

MASRIA OLAMBU. S21118142. THE ANALYSIS OF APPARATUS COMPETENCE IN PROVIDING SERVICES TO THE REGIONAL HOUSE OF REPRESENTATIVE MEMBERS OF NORTH BOLAANG MONGONDOW REGENCY

This study aims to find the apparatus competence in providing services to the Regional House of Representative members of North Bolaang Mongondow Regency. The research method used is descriptive qualitative. The informants in this study cover five members of the Regional House of Representatives of the North Bolaang Mongondow Regency. The results of the study show that: 1) The apparatus competence consisting of understanding the vision, mission, and organizational values of the Secretariat of the Regional House of Representatives of North Bolaang Mongondow Regency shows maximum results. Several things to optimize are the values of work discipline, time discipline, and discipline of apparatus abilities in carrying out their duties. 2) The apparatus competence in serving the Regional House of Representatives members of North Bolaang Mongondow Regency shows optimal results. The secretariat members of the Regional House Representatives can facilitate the interests of the Regional House Representative members in legislation, supervision, and budgeting.

Keywords: *apparatus competence, service delivery*



ABSTRAK

MASRIA OLAMBU. S2118142. ANALISIS KOMPETENSI APARATUR DALAM PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi aparatur dalam pemberian pelayanan kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara berjumlah 5 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kompetensi pegawai yang terdiri dari pemahaman terhadap visi misi serta nilai-nilai organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menunjukkan hasil yang cukup maksimal, akan tetapi yang perlu dioptimalkan adalah nilai-nilai disiplin kerja, disiplin waktu, dan disiplin kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas. 2) Kompetensi pegawai dalam melayani Anggota DPRD Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menunjukkan hasil yang cukup optimal, hal tersebut disebabkan karena anggota sekretariat DPRD mampu memfasilitasi kepentingan Anggota DPRD terhadap legislasi, pengawasan, dan penganggaran.

Kata kunci : kompetensi aparatur, pemberian pelayanan



PAPER NAME

SKRIPSI_S2118142_MASRIA OLAMBU_A
NALISIS KOMPETENSI APARATUR DALA
M PEMBERIAN PELAYANAN KEPADA AN
GGOTA

AUTHOR

S2118142 MASRIA OLAMBU

WORD COUNT

7060 Words

CHARACTER COUNT

48796 Characters

PAGE COUNT

49 Pages

FILE SIZE

440.7KB

SUBMISSION DATE

Jun 7, 2022 11:47 AM GMT+8

REPORT DATE

Jun 7, 2022 11:50 AM GMT+8

● 30% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 30% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

BIODATA MAHASISWA



Identitas

Nama : Masria Olambu
Nim : S2118142
Tempat, Tanggal Lahir : Kuhanga, 25 Februari 1979
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Desa Kuhanga, Kecamatan Bintauna, Kabupaten
Bolaang Mongondow Utara
Alamat e-mail : masriaolambu01@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan formal

- a. Sekolah Dasar di SDN I Kuhanga Kecamatan Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Lulus Tahun 1991.
- b. Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri I Bintauna Kecamatan Bintauna Kabupaten Bolaang Mongondow Utara Lulus Tahun 1994.
- c. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri I Limboto Kecamatan

Limboto Kabupaten Gorontalo Lulus Tahun

1997.

d. Perguruan Tinggi di Universitas Ichsan Gorontalo (UNISAN) Jurusan
Ilmu Pemerintahan Lulus pada Tahun 2022.