

**KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
DALAM PENGUATAN PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

YUS RIJAL

NIM. 220206089

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Prodi

Manajemen Pendidikan Islam



**MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVESITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN AJARAN 2026/2027**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
DALAM PENGUATAN PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh
Sebagai Bebas Studi Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam**

Oleh:

YUS RIJAL

NIM. 2202060089

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

A R - R A N I R Y

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Nurussalami, S.Pd.I., M.Pd.

NIP. 197902162014112001

Ketua Program Studi



Dr. Safriadi, S. Pd. I, M. Pd

NIP. 198010052010031001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DALAM PENGUATAN PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

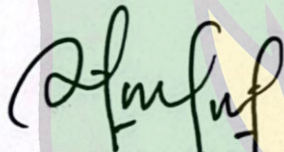
Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Munaqasyah Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN
Ar-Raniry Banda Aceh Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Bidang Manajemen Pendidikan Islam

Pada hari/tanggal:

Rabu, 26 Januari 2026
07 Sya'ban 1447 H

Panitia Penguji Munaqasyah Skripsi

Ketua,



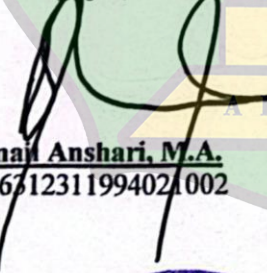
Nurussalami, S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 197902162014112001

Sekretaris,



Sayuti Malik, M.Pd.
NIP. 197303302025211002

Penguji I,



Dr. Ismail Anshari, M.A.
NIP. 196712311994021002

Penguji II,



Dr. Mumtazul Fikri, M.A.
NIP. 198205302009011007

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh



Prof. Safrul Miftakh, S.Ag., MA., M.Ed., Ph.D
NIP. 197301021997031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Yus Rijal
Nim : 220206089
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan / Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian Dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melakukan pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 15 Januari 2026

Saya Menyatakan



ABSTRAK

Nama : Yus rijal
Nim : 220206089
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul : kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh
Tebal Skripsi : 107 Halaman
Pembimbing : Nurussalami, S.Pd.I., M.Pd.
Kata Kunci : Kompetensi, Tenaga Administrasi Kepegawaian, Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Penguatan pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh masih menghadapi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi tenaga administrasi kepegawaian. Pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal meskipun tenaga administrasi kepegawaian telah memiliki pemahaman terhadap regulasi dan prosedur kepegawaian. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah tenaga administrasi, tingginya beban kerja, serta kendala teknis dalam penggunaan sistem pelayanan berbasis digital, sehingga kompetensi teknis, manajerial, serta kompetensi sosial dan kepribadian menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh, kontribusi yang diberikan oleh tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh tergolong memadai, yang terlihat dari penguasaan kompetensi teknis, manajerial, serta sosial dan kepribadian. Tenaga administrasi kepegawaian menunjukkan pemahaman yang baik mengenai prosedur administrasi kepegawaian dan dapat menggunakan sistem pelayanan berbasis digital, meskipun masih ada beberapa kendala teknis. Kontribusi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan melalui ketelitian dalam pemrosesan administrasi, kejelasan dalam memberikan informasi, pendampingan kepada pengguna layanan, serta penerapan etika dalam pelayanan publik. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan meliputi pengalaman kerja, pengetahuan tentang regulasi kepegawaian, kolaborasi antarpegawai, dan dukungan dari pimpinan, sedangkan faktor penghambat meliputi jumlah tenaga administrasi yang terbatas, tingginya beban kerja, kendala teknis pada sistem pelayanan digital, serta keterbatasan pelatihan untuk pengembangan kompetensi.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian Dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh.”

Salawat dan salam juga penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang keras untuk mengubah cara berpikir manusia dari kebodohan menuju era pengetahuan yang kita nikmati saat ini.

Tujuan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana dalam Manajemen Pendidikan Islam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna akibat keterbatasan yang dimiliki, namun selama proses penulisan, penulis telah menerima banyak dukungan dan bantuan, termasuk bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M. Ag. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Prof. Safrul Muluk, S. Ag, M. A, M. Ed, Ph. D sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Wakil Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh beserta seluruh stafnya.
3. Dr. Safriadi, S. Pd. I., M. Pd sebagai ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, sekretaris Prodi dan semua dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Nurussalami, S.Pd.I., M.Pd. sebagai Pembimbing Skripsi penulis yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan yang berharga bagi penulis demi penyempurnaan skripsi ini.

5. Zulfan, ST selaku Kepala Subbagian Umum, Kepegawaian, dan Aset di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh beserta staf-stafnya yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data untuk skripsi ini.

Atas segala bantuan dan partisipasi mereka, semoga Allah membalas dengan kebaikan yang berlipat ganda untuk semua pihak, serta semoga apa yang ditulis dapat bermanfaat bagi kita semua. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih mengandung banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis dengan hormat meminta kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang.

Banda Aceh, 15 Januari 2026

Yus Rijal

NIM.220206089



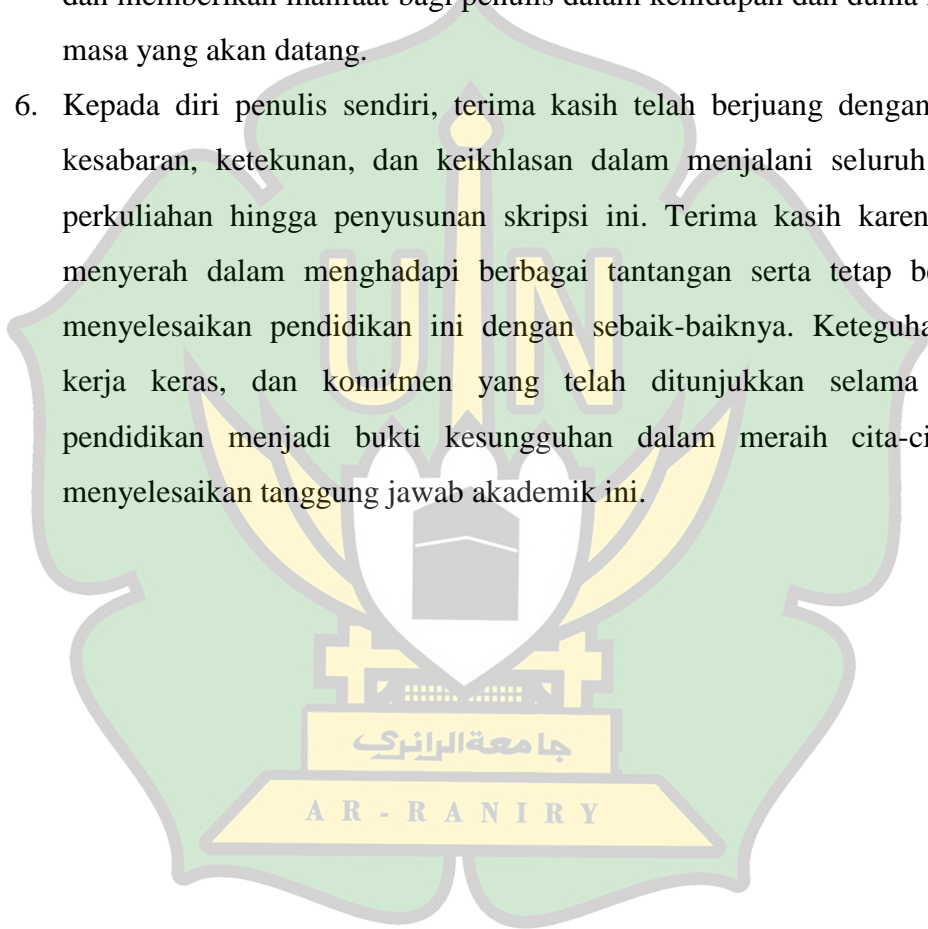
PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah Swt, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat dan salam yang selalu disanjungkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw, alhamdulillah penulis telah menyelesaikan skripsi ini , dan penulis mempersembahkannya kepada:

1. Mama Epi Karlisa, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, kasih sayang, serta kerja keras yang senantiasa diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan Strata Satu (S1). Semangat, motivasi, serta dukungan baik secara moral maupun material yang tidak pernah henti mamma berikan menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan. Dengan ketulusan dan pengorbanan Ama, penulis mampu bertahan, berjuang, dan terus melangkah hingga akhirnya dapat menyelesaikan pendidikan ini dalam rangka menggapai cita-cita dan masa depan yang lebih baik.
2. Ayah Fauzan Zaini, yang dengan penuh ketulusan dan keikhlasan senantiasa mencurahkan kasih sayang kepada penulis. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, serta pengorbanan yang tidak ternilai dalam membimbing penulis, mengajarkan nilai-nilai kebaikan, adab, dan keikhlasan dalam menjalani kehidupan. Ayah adalah seper hero bagi anakmu ini.
3. Kepada adik-adik saya sekaligus keluarga Bapak Fauzan, terima kasih atas dukungan dan semangat kalian berikan sehingga abangmu ini semangat dalam mengerjakan skripsi.
4. Kepada teman-teman MPI angkatan 2022, terima kasih atas pengalaman, kebersamaan, serta pembelajaran berharga selama masa perkuliahan. Semoga kita semua dapat mencapai cita-cita yang telah direncanakan.
5. Kepada dosen MPI, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu, arahan, bimbingan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Dedikasi, kesabaran, dan ketulusan Bapak/Ibu dalam membimbing penulis tidak hanya memberikan bekal pengetahuan akademik, tetapi juga nilai-nilai moral dan profesional yang sangat berharga. Berkat arahan dan bimbingan tersebut, penulis mampu memahami materi perkuliahan dengan baik serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar. Semoga seluruh ilmu dan pengalaman yang telah diberikan menjadi amal jariyah dan memberikan manfaat bagi penulis dalam kehidupan dan dunia kerja di masa yang akan datang.

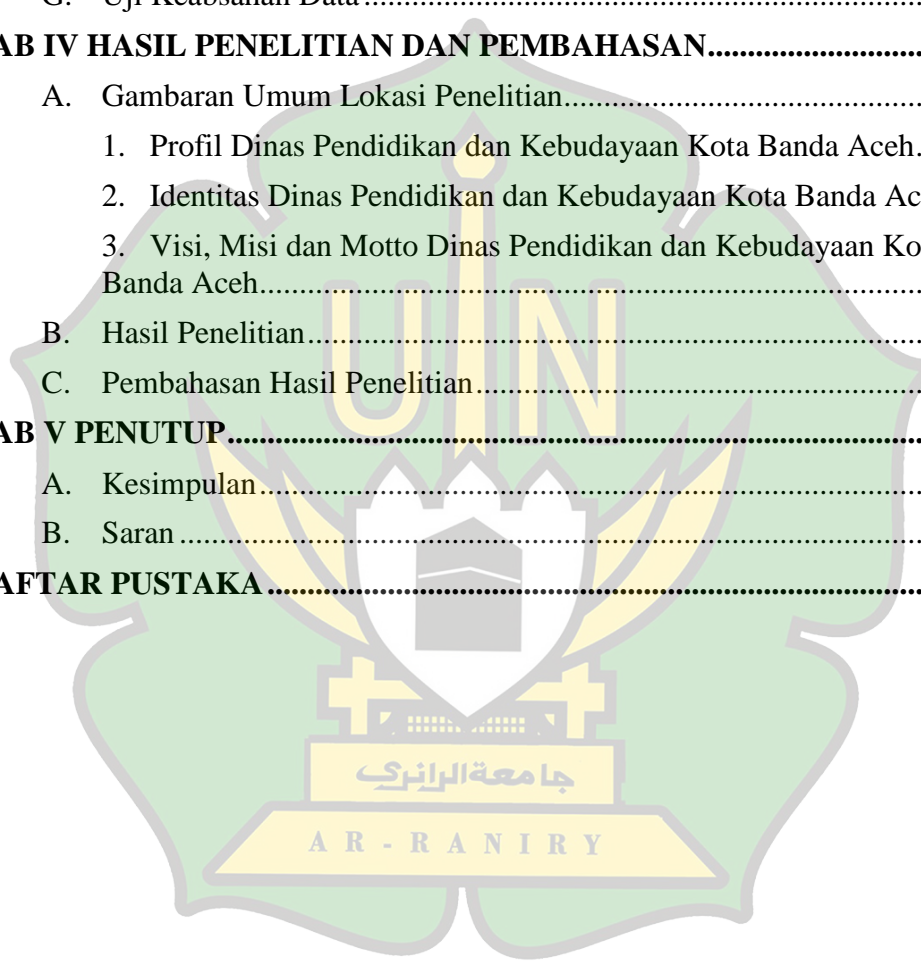
6. Kepada diri penulis sendiri, terima kasih telah berjuang dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan keikhlasan dalam menjalani seluruh proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan serta tetap berusaha menyelesaikan pendidikan ini dengan sebaik-baiknya. Keteguhan hati, kerja keras, dan komitmen yang telah ditunjukkan selama proses pendidikan menjadi bukti kesungguhan dalam meraih cita-cita dan menyelesaikan tanggung jawab akademik ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR PERSYARATAN KEASLIAN	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
a. Manfaat Teoritis:	7
b. Manfaat Praktis:.....	7
E. Penjelasan Istilah	8
F. Kajian Terdahulu yang Relevan	9
BAB II PEMBAHASAN	11
A. Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian.....	11
1. Pengertian Kompetensi.....	11
2. Jenis-Jenis Kompetensi.....	14
3. Pengertian Tenaga Administrasi Kepegawaian.....	17
4. Tujuan Tenaga Administrasi Kepegawaian.....	20
5. Peran Tenaga Administrasi Kepegawaian.....	21
B. Penguatan Pelayanan	22
1. Pengertian Penguatan Pelayanan.....	22
2. Strategi Penguatan Pelayanan.....	24
3. Faktor Internal dan Eksternal Dalam Penguatan Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....	26
C. Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi dengan Penguatan Pelayanan	28
BAB III METODE PENELITIAN	31

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Subjek Penelitian	32
D. Instrumen Pengumpulan Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	35
G. Uji Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
1. Profil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh.....	39
2. Identitas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh....	40
3. Visi, Misi dan Motto Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh.....	41
B. Hasil Penelitian.....	43
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72



DAFTAR TABEL

Daftar Tabel 5.1 Sarana Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	42
Daftar Tabel 5.2 Prasarana Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2: Surat Izin Melakukan Penelitian dari Akademik
- Lampiran 3: Surat Izin Melakukan Penelitian dari Dinas Kementerian Agama
- Lampiran 4: Surat Keterangan Telah melakukan Penelitian
- Lampiran 5: Instrumen Penelitian
- Lampiran 6: Lembar Observasi
- Lampiran 7: Dokumentasi
- Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi kepegawaian merupakan salah satu komponen kunci dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintahan, khususnya pada sektor pendidikan. Di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, kualitas layanan kepegawaian menjadi faktor strategis yang berpengaruh langsung terhadap kelancaran manajemen sumber daya manusia, efektivitas program pendidikan, serta kepuasan aparatur sipil negara (ASN). Oleh karena itu, kompetensi tenaga administrasi kepegawaian menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan proses pelayanan berjalan profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan pegawai.¹

Selain itu, Kompetensi pegawai dalam bidang kepegawaian (dari segi teknis, manajerial, dan sosial) berpengaruh besar terhadap hasil pelayanan administrasi. Pegawai yang memiliki kemampuan memadai dapat menjalankan proses kepegawaian dengan lebih efisien, tepat, dan ramah, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik dan efektivitas layanan. Ini menunjukkan bahwa pengembangan kemampuan pegawai diperlukan untuk memperbaiki kinerja instansi.²

Di tingkat pelayanan administrasi pegawai, kualitas layanan tergantung tidak hanya pada sistem, tetapi juga pada kualitas SDM yang menggunakan sistem tersebut. Penelitian oleh Zein, Hustoto, dan Septiani dalam tulisan berjudul “Kinerja Layanan Administrasi Kepegawaian: Tantangan dan Solusi” menunjukkan bahwa meskipun sarana dan prasarana mencukupi, masih terdapat

¹ Hidayat Muhammad Sugiharto Alfian Haydar Najmuddin, ‘Beban Administrasi Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah’, 10.13 (2024), pp. 44–53. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12702782>

² Adianto Rena Daryani, Seno Andri, ‘Pengembangan Kompetensi Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kampar’, 6 (2022), pp. 10087–98. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4016>

kendala signifikan seperti jumlah petugas yang kurang dan rendahnya Sarana, yang berdampak pada kualitas layanan.³

Kota Banda Aceh, sebagai salah satu kota di Indonesia, juga tidak luput dari masalah ini. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) Kota Banda Aceh sangat menggantungkan pada tenaga administrasi kepegawaian untuk mengatur data guru, mutasi, promosi, cuti, dan dokumen lainnya. Jika kualitas tenaga administrasi di Disdikbud Banda Aceh rendah, kemungkinan untuk terjadinya pelayanan yang lambat, kesalahan data, dan ketidakpuasan dari pegawai atau guru menjadi sangat besar. Ketidakefisienan ini tidak hanya dapat menurunkan kinerja internal, tetapi juga dapat merugikan kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Selain itu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan transparan semakin meningkat, sehingga Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh dituntut untuk menghadirkan pelayanan kepegawaian yang profesional. penguatan pelayanan dalam penelitian ini dimaknai sebagai usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi kepegawaian yang terlihat melalui kejelasan informasi pelayanan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan administrasi, kecermatan dalam pengelolaan dokumen, serta sikap profesional dari tenaga administrasi kepegawaian dalam memberikan pelayanan kepada ASN. Kesenjangan antara tuntutan layanan dengan kemampuan tenaga administrasi kepegawaian menimbulkan ketidakefisienan dalam proses pelayanan serta berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi.⁴

Selain keahlian teknis, kompetensi manajerial seperti perencanaan kerja, pengaturan dokumen, kemampuan untuk memecahkan masalah, serta koordinasi antar bidang juga sangat penting. Pegawai administrasi yang tidak mampu mengatur dokumen dengan efisien dapat menyebabkan penumpukan tugas, kesalahan dalam berkas, dan banyaknya revisi yang diperlukan. Di sisi lain,

³ M Harry Mulya Zein And Others, 'Kinerja Layanan Administrasi Kepegawaian: Tantangan dan Solusi', 7.4 (2024), Pp. 13068–75. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i4.33128>

⁴ Lanas Yulianti and Nenden Nur Annisa, 'Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal', *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6.1 (2024), pp. 64–70. <https://doi.org/10.55338/saintek.v6i1.3203>

ketrampilan sosial dan budaya seperti komunikasi yang efektif, etika pelayanan, dan kemampuan untuk melayani guru dengan baik sangat berperan dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan.⁵

Transformasi birokrasi juga menuju tata kelola pemerintahan yang modern mengharuskan setiap unit kerja termasuk tenaga administrasi kepegawaian untuk menguasai kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural. Pemerintah telah memperkenalkan berbagai sistem digital seperti e-kinerja, SAPK, SIASN, dan aplikasi internal lainnya yang menuntut penguasaan teknologi informasi. Jika kompetensi pegawai tidak diperkuat, maka integrasi pelayanan dalam sistem digital tidak dapat berjalan optimal.⁶

Berdasarkan hasil observasi awal di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, terungkap bahwa umumnya petugas administrasi kepegawaian telah memiliki pemahaman yang baik mengenai aturan dan prosedur kepegawaian. Pemahaman ini diperoleh melalui pengalaman kerja, pemanfaatan pedoman teknis, serta sosialisasi regulasi yang dilakukan secara rutin. Pengetahuan tentang regulasi ini menjadi dasar utama dalam penyelenggaraan layanan administrasi kepegawaian agar sesuai dengan ketentuannya dan terhindar dari kesalahan yang dapat merugikan ASN.⁷

Namun, walaupun pemahaman yang dimiliki cukup baik, hal ini tidak menjamin pelayanan administrasi kepegawaian dilakukan secara optimal. Terdapat berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat kinerja tenaga administrasi kepegawaian dalam aktivitas sehari-hari. Salah satu masalah utama yang diangkat oleh dinas adalah kurangnya jumlah pegawai administrasi dibandingkan dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan. Situasi ini menyebabkan peningkatan beban kerja, terutama pada waktu-waktu tertentu

⁵ Shally Alpriany Aisyah Rima Febrina, 'Pengaruh Penguasaan Kompetensi Teknis Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimoderasi Oleh Kompetensi SMART ASN pada Jabatan Pelaksana Penyusun Bahan Publikasi dan Kehumasan', 5.1 (2021), pp. 50–62. <https://doi.org/10.32493/JJSDM.V5i1.13141>

⁶ Yohanes Payong, 'Kesiapan Implementasi E-Government Menuju Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Kupang', *Jurnal Inovasi Kebijakan*, IV.1 (2019), pp. 1–19. <https://doi.org/10.37182/jik.v4i1.27>

⁷ Hasil observasi awal peneliti di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh, Januari 2026

seperti pengajuan kenaikan pangkat, pendataan pegawai, dan pembaruan data ASN di tingkat nasional.

Selain dari keterbatasan jumlah pegawai, pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan administrasi kepegawaian juga menghadapi berbagai tantangan. Walaupun staf administrasi kepegawaian telah terbiasa menggunakan aplikasi berbasis digital seperti SIASN, SIMPEG, dan e-Kinerja, sering terjadi gangguan teknis pada sistem dan jaringan internet. Gangguan ini dapat memperlambat proses layanan, menunda penyelesaian administrasi, dan menimbulkan ketidakpastian waktu bagi pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterampilan teknis petugas administrasi kepegawaian perlu terus ditingkatkan agar lebih siap menghadapi perkembangan teknologi dan menyelesaikan masalah teknis yang mungkin timbul.

Dari aspek ketelitian dan akurasi, petugas administrasi kepegawaian dinilai menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memeriksa kelengkapan serta keabsahan dokumen kepegawaian. Setiap berkas yang masuk diperiksa dengan seksama sebelum diproses lebih lanjut. Namun, dalam situasi beban kerja yang tinggi dan jumlah pegawai yang terbatas, kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam layanan tetap ada. Ini menjadi masalah tersendiri karena pelayanan administrasi kepegawaian diharapkan tidak hanya akurat, tetapi juga tepat waktu agar tidak mengganggu hak dan kepentingan ASN.

Masalah lain yang muncul berkaitan dengan keterampilan manajerial petugas administrasi kepegawaian. Kemampuan untuk mengatur alur kerja, mengelola arsip dan dokumen, menetapkan prioritas tugas, serta melakukan koordinasi dengan unit lain sangat penting dalam mendukung kelancaran layanan. Jika kemampuan manajerial belum optimal, maka pelayanan administrasi kepegawaian berpotensi mengalami penumpukan pekerjaan, ketidakaturan arsip, dan meningkatnya risiko kesalahan administrasi. Ini secara langsung dapat mengurangi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

Dari sudut pandang pengguna layanan, yakni guru dan ASN di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, layanan administrasi kepegawaian umumnya dinilai cukup memuaskan. Staf administrasi kepegawaian dianggap

memberikan informasi dengan jelas, bersikap ramah, sopan, dan profesional, serta memproses dokumen dengan cukup teliti. Namun, pengguna juga menyatakan bahwa pada waktu-waktu tertentu, layanan terasa lebih lambat karena antrian yang panjang dan terbatasnya jumlah petugas. Selain itu, masalah teknis pada sistem aplikasi terkadang berdampak pada kecepatan layanan meski seluruh persyaratan telah terpenuhi.

Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara harapan standar pelayanan dan kenyataan yang dihadapi di lapangan. Di satu sisi, staf administrasi kepegawaian telah memperlihatkan kemampuan dan profesionalisme yang baik. Akan tetapi, di sisi lain, kurangnya sumber daya manusia, infrastruktur, serta tantangan dalam digitalisasi pelayanan masih menjadi isu yang harus mendapatkan perhatian serius. Perbedaan ini dapat menghambat usaha untuk meningkatkan kualitas layanan publik di bidang pendidikan yang memerlukan kecepatan, ketelitian, dan transparansi.

Dalam jaman transformasi birokrasi ke arah pemerintahan yang modern dan digital, staf administrasi kepegawaian dituntut untuk memiliki berbagai keahlian yang mencakup aspek teknis, manajerial, serta sosial dan budaya. Penguasaan teknologi informasi, kemampuan dalam pengelolaan pekerjaan yang efektif, serta keterampilan komunikasi dan etika pelayanan sangat penting untuk mendukung layanan administrasi kepegawaian yang profesional dan responsif. Tanpa adanya peningkatan kemampuan tersebut, penggunaan sistem digital dan inovasi dalam pelayanan publik tidak akan berjalan dengan maksimal.

Walaupun terdapat berbagai faktor organisasi seperti jumlah pegawai yang terbatas dan sarana dan prasarana, penelitian ini berorientasi pada kemampuan tenaga administrasi kepegawaian sebagai aspek utama yang diteliti dalam penguatan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun staf administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh sudah memiliki kemampuan yang baik dan memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan pelayanan, masih terdapat berbagai masalah yang mempengaruhi optimalisasi layanan administrasi kepegawaian. Masalah tersebut

meliputi jumlah pegawai yang terbatas, tinggi beban kerja, hambatan teknis dalam sistem digital, serta perlunya peningkatan kompetensi di bidang teknis, manajerial, dan sosial. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mendalam terkait masalah kompetensi staf administrasi kepegawaian dan perannya dalam memperkuat pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan administrasi kepegawaian yang efektif, efisien, dan fokus pada kepuasan ASN serta peningkatan mutu pendidikan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana tenaga administrasi kepegawaian berkontribusi dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh?
3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat tenaga administrasi kepegawaian dalam melakukan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui tenaga administrasi kepegawaian berkontribusi dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui Faktor yang mendukung dan menghambat tenaga administrasi kepegawaian dalam melakukan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam manajemen pendidikan dan administrasi publik. Hasil dari studi tentang kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dalam meningkatkan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh diharapkan dapat memperdalam kajian teoritis mengenai pentingnya kompetensi teknis, manajerial, dan sosial-kultural dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pemerintahan. Penelitian ini juga memberi wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana kompetensi sumber daya manusia berkontribusi dalam efektivitas layanan kepegawaian, sehingga dapat mendukung teori-teori yang membahas keterkaitan antara kompetensi pegawai, kinerja organisasi, dan kualitas layanan publik. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis bagi para peneliti dan akademisi di masa mendatang dalam merancang model, konsep, atau penelitian lanjutan yang berhubungan dengan perbaikan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi pegawai administrasi di bidang pendidikan.

b. Manfaat Praktis:

- a) Bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perumusan strategi peningkatan kapasitas tenaga administrasi.
- b) Bagi tenaga administrasi, penelitian ini memberikan gambaran tentang kompetensi ideal yang harus dimiliki untuk menunjang kinerja pelayanan publik.
- c) Bagi peneliti lain, studi ini bisa menjadi referensi atau dasar penelitian lebih lanjut dalam bidang administrasi publik, pendidikan, dan pengembangan SDM.

Manfaat penelitian ini meliputi aspek teoritis dan praktis. Dari sudut pandang teori, penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu dan menjadi acuan bagi penelitian di masa mendatang.

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai suatu respon atau penilaian serta bermanfaat langsung bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, tenaga administrasi dan peneliti lainnya dalam usaha meningkatkan pencapaian akademik.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan konsep-konsep kunci yang digunakan dalam kajian berjudul “Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh.” Adapun beberapa penjelasan istilah yang diuraikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Kompetensi

Kompetensi merupakan gabungan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan individu untuk melaksanakan tugas dengan cara yang efektif dan efisien dalam pekerjaan mereka. Dalam ruang lingkup ASN atau tenaga administrasi kepegawaian, kompetensi mencakup aspek teknis seperti pemahaman terhadap regulasi, sistem kepegawaian, dan penggunaan aplikasi, serta aspek manajerial yang meliputi perencanaan, koordinasi, dan pengambilan keputusan, di samping kompetensi sosial-kultural yang berfokus pada komunikasi, etika, dan empati.

Andriyana, Syafari, dan Arenawati menjelaskan bahwa kompetensi adalah "kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku yang diterapkan oleh seorang pegawai untuk mencapai hasil yang sejalan dengan tugas dan fungsi dari posisi yang dipegang."⁸

2. Tenaga Administrasi Kepegawaian

Tenaga administrasi kepegawaian mencakup anggota staf atau pegawai di lembaga pemerintahan (dalam hal ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan) yang secara khusus bertanggung jawab atas urusan yang berkaitan dengan kepegawaian, seperti pengelolaan informasi pegawai

⁸ S.E. 1 Revita Rahim, ‘Strategi Pengembangan Kompetensi ASN di Era Transformasi Digital’, 14.02 (2023), pp. 2023–2024. <https://doi.org/10.56196/jta.v14i02.438>

(SIMPEG), perpindahan, evaluasi kinerja, promosi, dan penyimpanan dokumen kepegawaian. Meskipun tidak selalu dibahas secara khusus dalam publikasi ilmiah, ide “aparatur administrasi” dapat dihubungkan dengan studi tentang kualitas aparatur, karena administrasi kepegawaian merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia publik secara keseluruhan.

3. penguatan pelayanan

Penguatan pelayanan di sini mengacu pada usaha untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan kepegawaian melalui pengembangan kapasitas administrasi (kemampuan pegawai), penerapan sistem digital, dan perbaikan prosedur layanan.⁹

4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) Kota Banda Aceh

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kota Banda Aceh merupakan lembaga pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan pendidikan (guru, tenaga kependidikan) serta masalah budaya di daerah tersebut. Dalam penelitian ini, Disdikbud menjadi tempat di mana tenaga administrasi kepegawaian beroperasi dan memberikan layanan kepegawaian kepada para guru dan pegawai pendidikan lainnya.

F. Kajian Terdahulu yang Relevan

Kajian terdahulu adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang menghasilkan data empiris. Tujuan dari kajian terdahulu yang relevan ini adalah untuk memungkinkan peneliti melihat dan membandingkan penelitian ini dengan studi-studi lainnya.

1. Syahrul Rijal (2023) dalam risetnya yang berjudul “Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh” menyatakan bahwa kemampuan dalam administrasi meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang memiliki

⁹ Dana Mahmuda, Romi Saputra, and Agung Nurrahman, ‘Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung’, *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4.1 (2022), pp. 18–36. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>

pengaruh besar terhadap kualitas layanan kepegawaian. Peningkatan kemampuan ini berkontribusi pada efektivitas layanan yang lebih baik dan kepuasan pengguna layanan.

2. Departemen Administrasi Pendidikan (2021) lewat jurnal “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah” menyatakan bahwa penguatan kompetensi teknis dan manajerial bagi tenaga administrasi sangat dibutuhkan untuk memastikan kelancaran operasional serta pelayanan yang cepat dan tepat.
3. Putri dan Santoso (2022) dalam jurnal “Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah” menjelaskan bahwa kemampuan pegawai administratif sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, terutama dalam hal responsivitas dan kecepatan pelayanan.
4. Smith, J. dan Brown, L. (2020) dalam artikel mereka "The Role of Administration Competencies in Enhancing Public Sector Service Delivery" yang diterbitkan di International Journal of Public Administration menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga administrasi untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi serta kebutuhan layanan publik yang semakin rumit.
5. Chen, A. dan Lee, H. (2021) dalam penelitian “Impact of Workforce Competency on Public Service Quality: Evidence from Southeast Asia” yang dipublikasikan di Journal of Asian Public Policy menunjukkan bahwa kemampuan yang meliputi keterampilan teknis, kemampuan berkomunikasi, dan pemahaman kebijakan secara langsung berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan publik dan kepuasan pelanggan.

Dengan adanya kajian terdahulu ini, penelitian berjudul: "Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh." akan dapat memperdalam analisis dengan menyesuaikan konsep dan metode yang telah ada sesuai dengan konteks pesantren modern di Indonesia.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian

1. Pengertian Kompetensi

Pengertian kompetensi berasal dari kata dalam bahasa Inggris (*Competence*) yang berarti "Kemampuan atau keahlian". Kompetensi (*competency*) merujuk pada kemampuan seorang pendidik untuk mengimplementasikan dan memanfaatkan proses belajar mengajar dengan menerapkan prinsip dan teknik penyampaian materi pelajaran yang telah dipersiapkan dengan baik, sehingga peserta didik dapat menyerap informasi dengan mudah. Kompetensi dipahami sebagai pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai fundamental yang tercermin dalam cara berpikir dan bertindak.¹⁰

Kompetensi adalah elemen krusial yang diperlukan oleh seseorang agar tugas pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik. Menurut Sutrisno dan Zuhri, kompetensi dapat dipahami sebagai sebuah kemampuan yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan, yang diimbangi oleh sikap kerja serta cara penerapannya saat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

kompetensi tenaga administrasi kepegawaian tidak hanya terfokus pada pemahaman mengenai peraturan kepegawaian, melainkan juga meliputi keterampilan praktis serta sikap kerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi dengan cara yang efisien dan penuh tanggung jawab.¹¹

Menurut Charles E. Johnson Seperti yang sudah dijelaskan dalam buku Wina Sanjaya, bahwa Charles E. Johnson mengatakan kompetensi bisa dikategorikan kedalam 3 (tiga) bagian, yakni:

¹⁰ Suparyanto dan Rosad (2015, 'Standar Kompetensi Guru', *Suparyanto dan Rosad (2015, 5.3 (2020), pp. 248–53.*

¹¹ Universitas Islam and others, 'Correlation Between Administrative Personnel Competency And Madrasah Administrative Personnel Performance', *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 7.24 (2023), pp. 1–16. <https://doi.org/10.29240/jsmp.v7i1.5426>

- a. Kompetensi Pribadi: Kompetensi pribadi mengacu pada kemampuan individu dalam aspek-aspek yang berkaitan dengan pengembangan karakter seseorang.
- b. Kompetensi Profesional: Kompetensi profesional berhubungan dengan kemampuan individu dalam mengerjakan dan menyelesaikan berbagai tugas tertentu di dalam pekerjaan.
- c. Kompetensi Sosial: Kompetensi sosial adalah kemampuan individu yang berhubungan dengan kehidupan dan kepentingan masyarakat.¹²

Dalam ayat Al-qur'an surat Al-Qashash : 26 juga menjelaskan tentang pentingnya kompetensi:

إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya: “*Sesungguhnya orang yang paling baik engkau pekerjakan adalah orang yang kuat (kompeten) dan dapat dipercaya.*”¹³

Ayat ini menjadi dasar pentingnya kompetensi teknis (“kuat”) dan integritas (“dapat dipercaya”).

Kompetensi merupakan hasil dari kombinasi antara pendidikan, pelatihan, dan pengalaman. Kemampuan atau kompetensi adalah kualitas yang ada dalam diri individu. Kualitas ini, menurut kamus Oxford, adalah "ciri yang dimiliki oleh seseorang atau sesuatu." Kata kompetensi berasal dari bahasa Inggris yang berarti "Kemampuan atau kecakapan." Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kompetensi diartikan sebagai: 1). wewenang (kekuasaan) untuk membuat keputusan, 2). kemampuan untuk menguasai. Di sisi lain, Johnson berpendapat bahwa "Kompetensi adalah kinerja rasional yang memenuhi faktor-faktor untuk mencapai tujuan dalam kondisi yang diinginkan." Ia berargumen bahwa

¹² Jurusan Manajemen and others, 'Memahami Konsep Kompetensi Karyawan Sebagai Bagian Dari Perencanaan SDM', 4.3 (2024), pp. 127–35. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i3.3015>

¹³ Qur'an surat Al-Qashash (26)

kompetensi adalah perilaku rasional untuk mencapai target yang ditetapkan sesuai dengan kondisi yang diharapkan.¹⁴

Kompetensi Menurut Dessler kompetensi adalah sifat-sifat individu yang dapat terlihat seperti pengetahuan, keterampilan, dan perilaku seperti kepemimpinan. Wibowo menyatakan bahwa kemampuan untuk menjalankan tugas atau pekerjaan didasari oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan tersebut. Edison, Anwar, dan Komariyah mengartikan kompetensi sebagai kapasitas individu untuk melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan memiliki keunggulan yang berhubungan dengan aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap.¹⁵

Tujuan kompetensi bagi sebuah lembaga adalah untuk dapat meningkatkan prestasi karyawan dan untuk memperbaiki pencapaian sasaran dari lembaga tersebut. Ini berarti bahwa kompetensi teknis bisa digunakan untuk menjelaskan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan dalam sebuah organisasi.¹⁶

Berdasarkan berbagai teori, kompetensi dapat disimpulkan sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang terintegrasi dalam diri individu sehingga memungkinkan seseorang melaksanakan tugas secara efektif dan sesuai standar yang ditetapkan. Dalam konteks tenaga administrasi kepegawaian, kompetensi bukan hanya kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan sosial, kepribadian, dan profesional yang mendukung kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan.

¹⁴ Feralys Novauli. M, 'Kompetensi Guru dalam Peningkatan Prestasi Belajar pada Smp Negeri dalam Kota Banda Aceh', 3.1 (2015), Pp. 45–67. <https://doi.org/10.13170/jp.6.1.2026>

¹⁵ Setia Tjahyanti Nurafni Chairunnisa, 'Kompetensi, Kepemimpinan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Human Resources And Facility Management Directorate', 12.2 (2020), Pp. 127–32. <https://doi.org/10.34208/mb.v12i2.917>

¹⁶ Ansori and Hapzi Ali, 'Analisis Pengaruh Kompetensi dan Promosi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bungo', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 15.1 (2015), pp. 50–60.

2. Jenis-Jenis Kompetensi

Jenis-jenis kompetensi mencakup berbagai kategori yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan ciri-ciri individu. Beberapa kompetensi umum yang dikenal adalah:

- a. Kompetensi Pembeda: Unsur yang memisahkan individu yang memiliki kinerja tinggi dari yang rendah.
- b. Kompetensi Pribadi: Berhubungan dengan pengembangan sifat dan kemampuan untuk mengenali diri sendiri.
- c. Kompetensi Profesional: Terkait dengan kemampuan menyelesaikan tugas-tugas tertentu di lingkungan kerja.
- d. Kompetensi Dasar: Kompetensi utama yang perlu dimiliki oleh semua organisasi dan karyawannya untuk meraih kesuksesan secara keseluruhan. Contoh dari ini termasuk orientasi pada pelanggan, menghasilkan produk berkualitas, inovasi, serta pengelolaan sumber daya yang efisien.
- e. Kompetensi Generik: Adalah keterampilan yang dimiliki bersama oleh kelompok dengan tugas yang sama, seperti akuntan, analis sistem, atau pemimpin tim. Keterampilan ini mencakup kemampuan bersama yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- f. Kompetensi Khusus Peran: Keterampilan spesifik yang diperlukan untuk menjalankan tugas tertentu dalam suatu peran, di samping keterampilan generik yang sudah dimiliki bersama.
- g. Kompetensi Perilaku: Merupakan kompetensi yang mencerminkan perilaku seseorang saat menjalankan perannya dengan baik. Perilaku ini meliputi pemahaman tentang pekerjaan, penyelesaian tugas, dan kemampuan berinteraksi dengan orang lain.¹⁷

Adapun jenis-jenis Kompetensi lainnya adalah sebagai berikut:

- a. Kompetensi Teknis (*Technical Competence*)

¹⁷ Endang Wirjatmi Trilestari, *Tuntutan Kompetensi Bagi Aparatur dalam Pelayanan Publik di Daerah*, *Jurnal Ilmu Administrasi*, 2005, II, pp. 170 <https://doi.org/10.31113/jia.v3i1.434>

Kompetensi teknis mengacu pada kemampuan pegawai administrasi dalam menguasai tugas administratif secara profesional, termasuk manajemen surat menyurat, pengarsipan, penyusunan laporan, penggunaan aplikasi administratif, serta pengoperasian komputer dan sistem informasi. Tingkat kemampuan teknis yang tinggi sangat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi di Dinas Pendidikan, karena semakin mahir pegawai, semakin cepat layanan dapat diberikan kepada masyarakat.¹⁸

b. Kompetensi Sosial (*Social Competence*)

Kompetensi sosial menyangkut kemampuan pegawai dalam berkomunikasi secara efektif, memberikan layanan yang ramah, membangun hubungan baik dengan masyarakat, serta menangani keluhan dengan cara yang profesional. Dalam konteks layanan publik di bidang pendidikan, kompetensi sosial sangat penting karena dinas pendidikan berhadapan langsung dengan guru, kepala sekolah, siswa, dan masyarakat. Pegawai administrasi yang memiliki kemampuan sosial yang baik dapat meningkatkan citra pelayanan yang bersahabat dan responsif.¹⁹

c. Kompetensi Kepribadian (*Personality Competence*)

Kompetensi kepribadian berkaitan dengan sikap, etika kerja, integritas, disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan mengelola emosi. Pegawai administrasi dengan kepribadian yang baik cenderung lebih konsisten, jujur, dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, kepribadian yang kurang baik dapat membuat pelayanan menjadi lambat, tidak ramah, dan tidak profesional. Oleh karena itu, dinas pendidikan memerlukan pegawai dengan karakter yang stabil dan integritas yang tinggi.

¹⁸ Gede Widayana And Others, 'Analisis Kompetensi Guru Teknik Otomotif di Smk dalam Meningkatkan Kompetensi Pembelajaran Kepada Siswa', 20.1 (2023), Pp. 68–79. <https://doi.org/10.23887/jptkundiksha.v20i1.53597>

¹⁹ Jasman, 'Kompetensi Sosial Kepala Madrasah dan Guru dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam', 2.02 (2017), p. 197. <https://doi.org/10.29240/bjpi.v2i2.307>

d. Kompetensi Manajerial (*Managerial Competence*)

Bagi pegawai administrasi tertentu, seperti koordinator administrasi atau kepala subbagian, kompetensi manajerial sangatlah penting. Kompetensi ini mencakup kemampuan dalam merencanakan pekerjaan, mengatur alur pelayanan, mengkoordinasikan staf, membuat keputusan secara cepat, dan mengawasi kualitas layanan. Dalam pelayanan publik, kemampuan manajerial berperan untuk memastikan proses administrasi berjalan dengan efektif dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

e. Kompetensi Informasi dan Teknologi (*Digital Competence*)

Di era teknologi saat ini, pegawai administrasi harus mampu menggunakan berbagai aplikasi berbasis teknologi, seperti SIM (Sistem Informasi Manajemen), aplikasi surat digital, e-office, dan sistem data pendidikan. Kemampuan digital menjadi penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi kesalahan manual, serta mempercepat dokumentasi. Dinas Pendidikan Banda Aceh sangat membutuhkan pegawai yang terampil dalam penggunaan teknologi untuk memenuhi pelayanan modern.

f. Kompetensi Pelayanan Publik (*Service Competence*)

Kompetensi dalam pelayanan publik adalah kemampuan pegawai untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang unggul, seperti responsif, empatik, transparan, cepat, tepat, dan akuntabel. Kompetensi ini sangat sesuai bagi pegawai administrasi di Dinas Pendidikan karena layanan administratif harus memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pegawai yang berkompeten akan mampu memberikan layanan yang memuaskan dan meningkatnya kepercayaan masyarakat.

g. Kompetensi Etika dan Profesionalisme (*Ethical and Professional Competence*)

Kompetensi ini mencakup kemampuan untuk menjaga kerahasiaan dokumen, mematuhi prosedur operasional standar (SOP), bertindak

sesuai dengan standar moral, menghindari penyalahgunaan wewenang, serta menunjukkan sikap profesional dalam setiap layanan. Dalam konteks administrasi pendidikan, etika dan profesionalisme menjadi aspek yang krusial karena pegawai menangani dokumen penting seperti data sekolah, data pegawai, dan laporan keuangan.²⁰

Dari uraian teori, kompetensi tenaga administrasi terdiri dari kompetensi teknis, kompetensi sosial, kompetensi kepribadian, kompetensi manajerial, kompetensi digital, hingga kompetensi etika-profesional. Setiap jenis kompetensi saling melengkapi dan bersama-sama menentukan efektivitas pekerjaan administrasi kepegawaian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penguatan pelayanan tidak mungkin terjadi tanpa kompetensi yang memadai dalam seluruh aspek kompetensi tersebut.

3. Pengertian Tenaga Administrasi Kepegawaian

Kata administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu ad+ministrare. Ad memiliki arti intensif, sedangkan ministrare berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Oleh karena itu, tanggung jawab utama seorang administrator atau manajer adalah memberikan pelayanan yang berkualitas baik secara harfiah maupun secara ringkas. Tenaga administrasi adalah tenaga kependidikan yang memiliki peran vital dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi.²¹

Tenaga administrasi memiliki peran yang sangat krusial untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan sistem administrasi di sekolah. Diperlukan keterampilan dan keahlian yang mendukung dalam bidang ini. Keberadaan tenaga administrasi di tingkat pendidikan dasar dan menengah sangat penting untuk menciptakan lingkungan sekolah yang berkualitas. Dalam proses belajar mengajar, peran serta tanggung jawab tenaga administrasi di kedua jenjang

²⁰ Mansyur Ahmad Rina Apriyanti, Faria Ruhana, 'The Influence Of Employee Professionalism And Competence In Improving The Quality Of Employee Service One Stop Integrated Services, Kembangan District, West Jakarta Administrative City', 49.1 (2023), pp. 1–11, <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.3246>

²¹ Dwi Sulsilawati, Basri, and Syamsurijal Hasan, 'Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 2 Bulukumba', [JAK2P] *Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan*, 1.1 (2024), p. 5.

pendidikan tersebut tidak bisa diambil alih oleh guru. Hal ini disebabkan oleh: pekerjaan mereka bersifat administratif yang mengikuti aturan tertentu, fungsinya adalah memberikan pelayanan untuk mendukung proses belajar, dan memerlukan keahlian yang berbeda dari yang dibutuhkan oleh para pendidik, serta terkadang tidak langsung berhubungan dengan siswa. Selain itu, sesuai dengan regulasi kepegawaian, tugas tenaga administrasi di tingkat pendidikan dasar dan menengah tidak boleh diambil alih oleh tenaga fungsional lainnya.

Tenaga administrasi adalah aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan urusan ketatausahaan yang mencakup aspek rumah tangga sekolah, penyediaan perlengkapan, pengelolaan kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, serta urusan kesiswaan. Oleh karena itu, untuk mencapai layanan administrasi yang berkualitas, tugas serta fungsi tenaga administrasi harus dilaksanakan dengan baik²².

Tenaga administrasi kepegawaian merupakan aspek penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berfokus pada cara memperoleh, mengelola, dan mengoptimalkan karyawan agar tujuan perusahaan dapat dicapai dengan cara yang efektif dan efisien. Kegiatan administrasi ini meliputi perencanaan karyawan, pengadaan, penempatan, evaluasi, pengembangan, pembinaan, serta pemutusan hubungan kerja.

Berdasarkan literatur ilmiah yang dijelaskan dalam sebuah kajian sistematis, tenaga administrasi kepegawaian adalah proses yang terencana dan berkelanjutan dalam pengelolaan tenaga kerja di sebuah organisasi, yang mencakup kegiatan administratif dan kebijakan untuk meningkatkan kompetensi serta produktivitas karyawan.²³

Salah satu elemen krusial dalam sektor pendidikan adalah tenaga administrasi. Fungsi staf administrasi di sekolah sangat berperan dalam memastikan kesuksesan dan kelancaran pengelolaan administratif di sekolah.

²² Abdul Pandi, 'Mudir (Jurnal Manajemen Pendidikan) Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Mts. Hidayatul Muhsinin', *Mudir : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4.1 (2022), p. h.164. <https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.137>

²³ Dwi Noviani Umami Salamah, Endang Kaswati, 'Konsep Administrasi Kepegawaian dalam Institusi', *Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)*, 1.2 (2023), pp. 277-78, <https://doi.org/10.61930/pjpi.v1i2.291>

Dalam mengelola administrasi sekolah, diperlukan keterampilan dan kemampuan yang memadai di bidang administrasi. Maka dari itu, sumber daya manusia, dalam hal ini staf administrasi, menjadi elemen penting dalam suatu lembaga pendidikan.²⁴

Tenaga administrasi merupakan sumber daya manusia di lembaga pendidikan yang tidak secara langsung terlibat dalam aktivitas belajar mengajar, tetapi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses pengajaran dan administrasi sekolah. Tugas tenaga administrasi sekolah adalah menyediakan layanan administratif baik untuk pihak internal sekolah maupun eksternal.²⁵

Dalam Al-Qur'an surat Al-Mujadalah: 11 juga menjelaskan pentingnya tenaga administrasi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَفْعَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”²⁶

Ayat ini memperkuat pentingnya tenaga administrasi yang berilmu dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik.

Sedangkan Tenaga administrasi kepegawaian merupakan staf yang bertanggung jawab untuk mengatur, melaksanakan, dan memfasilitasi semua kegiatan yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian. Tugas-tugas ini mencakup pengelolaan informasi pegawai, penyimpanan dokumen, pencatatan absensi, pemrosesan kenaikan pangkat, penyusunan laporan, serta memberikan pelayanan kepegawaian bagi pegawai di instansi tersebut. Peran tenaga

²⁴ Sрни Rianti, ‘Peran Tenaga Administrasi Sekolah (Tas) dalam Layanan Administrasi di Smp Cokroaminoto Tamalanrea Makassar’, 2022. <https://doi.org/10.26858/edustudent.v1i3.31520>

²⁵ Sehan Rifky Arfanaldy, ‘Analisis Kebutuhan Pengelolaan Tenaga Administrasi Madrasah’, *Edu Cendikia: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 4.01 (2024), pp. 1–9. <https://doi.org/10.47709/educendikia.v4i01.3561>

²⁶ Al-Qur'an surat Al-Mujadalah Ayat 11

administrasi kepegawaian adalah sebagai pendukung utama dalam manajemen sumber daya manusia agar berjalan dengan tertib, efisien, dan transparan.

Dari uraian teori, Tenaga administrasi kepegawaian adalah pegawai yang mengelola dan memberikan layanan terkait data, dokumen, dan kebutuhan kepegawaian secara profesional. Dari berbagai definisi yang diuraikan, dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi merupakan pusat dari kelancaran pelayanan kepegawaian. Tanpa tenaga administrasi yang kompeten, manajemen sumber daya manusia tidak akan berjalan efektif. Oleh karena itu, penguatan pelayanan sangat bergantung pada kualitas dan profesionalitas tenaga administrasi.

4. Tujuan Tenaga Administrasi Kepegawaian

Tujuan utama staf administrasi kepegawaian adalah untuk menciptakan keteraturan, ketepatan, dan pembaruan informasi pegawai, termasuk data pribadi, riwayat pekerjaan, kehadiran, penilaian kinerja, serta arsip dokumen terkait kepegawaian. Informasi yang terorganisir dan tepat sangat penting untuk menjalankan fungsi manajemen Sumber Daya Manusia dengan efektif di dalam suatu organisasi. Jika pengelolaan data tidak dilakukan dengan baik, maka proses pengambilan keputusan, perencanaan kebutuhan pegawai, dan penilaian kinerja bisa terhambat.

Tenaga administrasi dalam bidang kepegawaian memiliki tujuan untuk memastikan bahwa layanan kepegawaian berjalan dengan baik, termasuk pengelolaan cuti, promosi, perpindahan, dan layanan dokumen lainnya. Layanan yang efisien, bersahabat, dan sesuai dengan prosedur standar akan meningkatkan kepuasan pegawai dan mendukung kelancaran operasional lembaga. Penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga administrasi dan ketepatan dalam menjalankan proses kerja.²⁷

Menurut teori Gary Dessler; Tenaga administrasi kepegawaian bertujuan untuk menjamin pengelolaan pegawai yang tertib, efektif, dan efisien, sehingga organisasi mampu mencapai tujuan secara optimal. Fungsi administrasi

²⁷ Sirajuddin Saleh, 'Pelayanan Administrasi Kepegawaian', *Jurnal Eklektika*, 4.April (2016), pp. 3-11.

kepegawaian meliputi pengelolaan data pegawai, penilaian kinerja, pengembangan, dan pelayanan administratif.

Sedangkan Flippo menyatakan bahwa tujuan tenaga administrasi kepegawaian adalah mengatur tenaga kerja secara adil dan sistematis agar tercipta hubungan kerja yang harmonis dan produktif, serta meningkatkan kinerja organisasi.²⁸

Tujuan lain yang sama pentingnya adalah membangun pelayanan kepegawaian yang jujur dan dapat dipertanggungjawabkan. Staf administrasi menjamin bahwa proses pengelolaan dokumen kepegawaian sudah terstruktur, dapat dilacak, dan tidak memiliki kecenderungan tertentu. Keterbukaan ini memperkuat keyakinan pegawai pada sistem administrasi

Tujuan tenaga administrasi kepegawaian mencakup ketersediaan data yang akurat, pelayanan kepegawaian yang cepat, jujur, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mendukung proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi sangat ditentukan oleh sejauh mana tenaga administrasi menjalankan tujuan dan fungsi mereka secara optimal, dan meningkatkan tanggung jawab lembaga dalam menangani pegawai.²⁹

5. Peran Tenaga Administrasi Kepegawaian

Administrasi kepegawaian di instansi pemerintah adalah bagian yang tidak terpisahkan dari keseluruhan proses administrasi. Sebenarnya, administrasi kepegawaian merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem administrasi itu sendiri. Meskipun masih terpisah dalam konteks administrasi, fokus utama dari administrasi kepegawaian adalah sumber daya manusia. Lingkupnya mencakup berbagai hal, termasuk penempatan dan pengembangan.

²⁸ Mochamad Hanafi, 'Peranan Administrasi Kepegawaian pada Sekolah Menengah Kejuruan di Daerah Istimewa Yogyakarta', XV.1 (2018), pp. 51–59. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v15i1.24486>

²⁹ Andri Irawan Ilmu, 'No TiTransparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP)', *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10.3 (2018), pp. 86–101. <https://doi.org/10.52166/madani.v10i3.1266>

Oleh karena itu, administrasi kepegawaian berusaha mengelola pegawai dari proses perekrutan hingga pemutusan hubungan kerja.

Kinerja adalah ukuran yang menunjukkan apakah seorang pegawai sudah memenuhi kriteria dan mematuhi aturan yang ada di tempat kerjanya. Kinerja juga menggambarkan hasil kerja, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, yang diperoleh pegawai saat melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Dengan demikian, tenaga administrasi kepegawaian memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kinerja suatu organisasi. Maka, dapat disimpulkan bahwa administrasi kepegawaian memiliki hubungan yang erat dengan pencarian pegawai yang memiliki kinerja optimal.³⁰

Tenaga administrasi kepegawaian juga berperan sebagai pengelola informasi kepegawaian, yang mencakup pencatatan, pemeriksaan, hingga penyajian data karyawan secara tepat. Pengelolaan data yang efektif berpengaruh besar pada keberhasilan kebijakan SDM dalam suatu organisasi. Tanpa adanya data yang teratur, proses evaluasi, perencanaan kebutuhan karyawan, serta pengembangan karier tidak dapat berlangsung dengan baik.³¹

Tenaga Administrasi kepegawaian juga memiliki dampak besar dalam proses kerja, menjadi satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Ada berbagai pandangan mengenai administrasi, tetapi semuanya memiliki tujuan dan makna yang serupa. Semakin kita memahami pengertian tentang administrasi, semakin luas pengetahuan kita mengenai hal tersebut.³²

B. Penguatan Pelayanan

1. Pengertian Penguatan Pelayanan

Penguatan pelayanan merupakan langkah terencana untuk memperbaiki kualitas, efektivitas, dan efisiensi dari suatu layanan agar lebih sesuai dengan

³⁰ Siti Zaidatul Khasanah Udik Mashudi, Alfian Tiko Supangat, 'Peran Administrasi Kepegawaian dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai', *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1.2 (2025), pp. 88–97. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i2.27>

³¹ Abdul Pand, 'Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu', 4.1 (2022), pp. 170. <https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.137>

³² Mayamin, 'Peranan Administrasi Kepegawaian dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Plaju Kota Palembang', *JlADS*, 17.1 (2022), pp. 26–40.

keinginan dan kebutuhan pengguna. Langkah ini meliputi penataan ulang prosedur kerja, peningkatan responsivitas petugas, dan perbaikan mekanisme pelayanan agar lebih cepat, tepat, dan transparan.³³

Dalam sudut pandang kualitas layanan, Penguatan pelayanan meliputi perbaikan standar pelayanan, peningkatan tanggung jawab, serta pengembangan inovasi dalam pelayanan untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Tujuan utamanya adalah mengurangi kendala dalam pelayanan dan meningkatkan kepuasan pengguna.³⁴

Penguatan pelayanan dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk memperbarui dan mendigitalkan layanan agar lebih gampang diakses. Penggunaan teknologi digital seperti aplikasi layanan, situs web, dan sistem administrasi berbasis elektronik adalah elemen penting dalam penguatan pelayanan di zaman sekarang. Proses digitalisasi diyakini bisa meningkatkan kecepatan, keterbukaan, dan akurasi pelayanan publik.³⁵

Dalam Qur'an Surat An Nisa ayat: 58 juga menjelaskan tentang penguatan pelayanan:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya.*”³⁶

Ayat ini sangat relevan dengan pelayanan administrasi karena pelayanan publik adalah amanah yang harus disampaikan secara benar.

Selain teknologi, penguatan pelayanan menekankan pentingnya peningkatan kemampuan tenaga kerja, penerapan prinsip tata kelola yang baik, serta pengawasan yang terus menerus terhadap kinerja layanan. Layanan dianggap

³³ indah Prabawati Meirinawati, ‘Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citezen’s Charter’, 12.April (2015), pp. 45–54.

³⁴ Jeki Trimarstuti Adi Kurniawan Saputra, ‘Implementasi Good Governance Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kecamatan di Kota Pekalongan’, 3.2 (2021), pp. 86–92. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v3i2.12305>

³⁵ Alfian Agus Renanda and Angga Rosidin, ‘Efektivitas Pelayanan Digital dalam Mempermudah Birokrasi dan Pengelolaan Data Publik’, 1.8 (2025), pp. 1651–57. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>

³⁶ Qur'an Surat An Nisa ayat 58

optimal jika memiliki SDM yang kompeten, sistem kerja yang terorganisasi, serta mekanisme evaluasi yang terdefinisi dengan baik.³⁷

Dari uraian teori, Kesimpulan Penguatan pelayanan adalah upaya memperbaiki mutu pelayanan agar lebih cepat, responsif, transparan, dan berbasis teknologi. Dari teori, dapat disimpulkan bahwa penguatan pelayanan tidak hanya berfokus pada peningkatan prosedur, tetapi juga pada pengembangan SDM, modernisasi teknologi, dan perbaikan budaya kerja. Tanpa penguatan yang terencana, pelayanan sulit memenuhi tuntutan masyarakat.

2. Strategi Penguatan Pelayanan

Penguatan layanan menekankan bahwa peningkatan mutu layanan tidak semata-mata tergantung pada satu faktor, melainkan merupakan hasil kerjasama berbagai elemen penting dalam struktur birokrasi pemerintah. Salah satu faktor utama adalah pengembangan sumber daya manusia (SDM), yang mencakup kemampuan dan nilai-nilai etika pegawai layanan publik, yang perlu terus diperbaiki melalui pelatihan yang berkelanjutan supaya dapat memberikan layanan yang cepat, bersahabat, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kualitas SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima, dan pelatihan serta penguatan etika merupakan langkah kunci dalam proses ini.³⁸

Selain itu, penggunaan teknologi informasi memiliki peran krusial dalam mempercepat proses administrasi, meningkatkan keterbukaan, memudahkan akses masyarakat, dan mengintegrasikan data antarinstansi secara efektif. Penerapan aplikasi layanan online dan digitalisasi dalam pelayanan publik menjadi solusi nyata untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses. Implementasi prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam pengelolaan pelayanan publik juga menjadi elemen penting, dengan penekanan pada akuntabilitas, transparansi, dan

³⁷ Eko Prasetyo Winda Aulia Dewi, Mita Mulyana Sari, Kharisma Cahya Aulia, 'Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tigaraksa', 9.6 (2025), pp. 9–15.

³⁸ Meysha Ananda Putri, 'Strategi Pengelolaan Kebijakan Untuk Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Kota Bengkulu', *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 2.1 (2024), pp. 130–43. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v2i1.675>

partisipasi Masyarakat dalam proses pelayanannya, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan legitimasi layanan pemerintah.³⁹

Keterlibatan masyarakat secara aktif juga dipandang sebagai faktor penting supaya pelayanan publik dapat disesuaikan dengan kebutuhan aktual masyarakat dan responsif terhadap perubahan situasi. Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan keluhan dan evaluasi layanan publik memberi peluang bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan dan menyesuaikan kebijakan serta layanan dengan kondisi nyata yang ada di lapangan.

Budaya etika dalam pelayanan publik yang menekankan nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan kepedulian sosial menjadi aset penting untuk membangun citra birokrasi yang bersih dan profesional, sekaligus meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Di samping itu, penerapan standar layanan yang jelas, prosedur operasional yang sistematis, dan mekanisme pengaduan yang responsif merupakan alat penting bagi pemantauan kualitas layanan, sehingga perbaikan bisa dilakukan dengan cara yang terencana.

Secara keseluruhan, teori penguatan pelayanan publik menjelaskan bahwa gabungan antara pengembangan kompetensi sumber daya manusia, inovasi teknologi, tata kelola pemerintahan yang efektif, budaya etika pelayanan, serta keterlibatan masyarakat yang aktif adalah kunci utama untuk meningkatkan kualitas, kecepatan, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sinergi dari berbagai aspek ini mendorong terciptanya birokrasi yang adaptif, inovatif, dan fokus pada kebutuhan masyarakat yang selalu berubah di era modern.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan, Strategi penguatan pelayanan meliputi pelatihan pegawai, digitalisasi layanan, penerapan prinsip tata kelola, keterlibatan masyarakat, dan peningkatan etika pelayanan. Kesimpulannya adalah bahwa penguatan pelayanan harus dilakukan melalui pendekatan

³⁹ Moch Misbahul Munir, Vira Sholikah, and Silvia Diah Rahmawati, 'Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban', *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1.2 (2019), pp. 170–83. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>

menyeluruh yang menyentuh kompetensi pegawai, sistem kerja, dan dukungan organisasi secara simultan.

3. Faktor Internal dan Eksternal Dalam Penguatan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

a. Faktor Internal dalam Penguatan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Faktor internal merupakan elemen yang berasal dari dalam organisasi serta dari individu yang bekerja dalam administrasi kepegawaian. Dalam pelayanan administrasi kepegawaian, salah satu faktor internal yang paling signifikan adalah kemampuan pegawai, yang meliputi kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual. Kemampuan intelektual membantu tenaga administrasi memahami aturan, SOP, dan prosedur pengelolaan data kepegawaian. Kecerdasan emosional memberi kemampuan pada pegawai untuk bersikap baik, mengontrol emosi, dan menciptakan hubungan harmonis dengan pegawai yang dilayani. Selain itu, kecerdasan spiritual membangun nilai-nilai integritas, kejujuran, dan tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan layanan.

Faktor internal lain yang penting adalah sikap dan etika pegawai, yang sangat mempengaruhi mutu layanan. Jurnal JIKSP menyoroti bahwa etika administrasi berkaitan erat dengan profesionalisme pegawai dalam memberikan layanan yang adil, bertanggung jawab, dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Ketika pegawai memiliki etika kerja yang kuat, maka pelayanan administrasi kepegawaian bisa berlangsung lebih akuntabel, transparan, dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Selain itu, budaya organisasi juga memainkan peran penting sebagai faktor internal. Budaya kerja yang mendukung integritas, disiplin, kerjasama tim, dan standar pelayanan yang jelas akan berdampak pada perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Apabila budaya organisasi tidak mendukung nilai pelayanan publik, sikap pegawai bisa jadi kurang responsif, tidak bersahabat, atau tidak peduli terhadap kebutuhan pegawai. Oleh karena itu, pembentukan budaya organisasi yang positif merupakan bagian yang tak terpisahkan dari perbaikan pelayanan administrasi kepegawaian.

Faktor internal lain yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan serta mutu SOP yang ada. Jika prosedur tidak jelas, pegawai akan bekerja tanpa adanya standar waktu, akurasi, atau alur layanan yang terukur. Jurnal JIKSP menegaskan bahwa kepatuhan terhadap SOP merupakan indikator penting dalam penerapan etika dan mutu pelayanan administrasi. Dengan demikian, semua faktor internal tersebut secara langsung membentuk karakter pelayanan administrasi kepegawaian di suatu instansi.⁴⁰

b. Faktor Eksternal dalam Penguatan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Faktor eksternal didefinisikan sebagai elemen yang berasal dari luar organisasi, tetapi memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Salah satu faktor eksternal yang berpengaruh adalah tingginya harapan dari pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kepegawaian, pengguna layanan seperti pegawai, dosen, dan masyarakat memiliki harapan tinggi terhadap kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejelasan informasi layanan. Jika harapan ini tidak diimbangi dengan kesiapan organisasi, maka kualitas pelayanan akan dianggap rendah meskipun pegawai telah berusaha sebaik mungkin.

Keterbatasan sarana dan prasarana yang diatur oleh lembaga di tingkat atas juga merupakan faktor eksternal yang penting. Sebagai contoh, keputusan anggaran yang berada di tingkat fakultas atau pemerintah daerah menyebabkan unit pelayanan sulit untuk menambah fasilitas seperti komputer, printer, ruang pelayanan, atau sistem digital. Jurnal Socius menjelaskan bahwa keterbatasan fasilitas yang disebabkan oleh faktor eksternal ini berdampak langsung pada lamanya waktu pelayanan, antrean yang panjang, dan berkurangnya kepuasan pelanggan.

Selain itu, kemajuan teknologi dan kebutuhan digitalisasi dari masyarakat juga berperan sebagai faktor dari luar yang memengaruhi mutu pelayanan

⁴⁰ Novita Permata and others, 'Faktor Internal dan Eksternal Yang Mempengaruhi Etika Administrasi Publik di DPMPSTSP Kota Padang Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik', 02.02 (2024), pp. 484–88. <https://doi.org/10.62379/jiksp.v2i2.2294>

administrasi pegawai. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan penggunaan aplikasi digital, e-kinerja, SIMPEG, dan layanan secara daring, organisasi dituntut untuk segera beradaptasi agar pelayanan menjadi lebih efektif. Jika tidak, organisasi akan dianggap ketinggalan dan pelayanan yang diberikan akan lambat.⁴¹

Dari uraian teori, Faktor internal seperti kemampuan pegawai, etika kerja, budaya organisasi, serta kepatuhan terhadap SOP berpengaruh langsung terhadap mutu layanan. Sementara itu faktor eksternal berupa harapan masyarakat, fasilitas, kebijakan, dan perkembangan teknologi juga memengaruhi kualitas layanan. Kesimpulan sementara menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan hanya dapat dicapai melalui kolaborasi antara kesiapan internal dan dukungan eksternal yang memadai.

C. Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi dengan Penguatan Pelayanan

Hubungan antara kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dan penguatan layanan sangat berhubungan, karena mutu pelayanan di bidang kepegawaian pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh kemampuan, keterampilan, serta sikap yang dimiliki oleh para tenaga administrasi. Kompetensi yang tinggi mendorong peningkatan efektivitas, efisiensi, dan ketepatan dalam setiap kegiatan administrasi, sehingga memperkuat kualitas layanan kepegawaian secara keseluruhan. Menurut Putri dan Santoso, kemampuan pegawai berdampak langsung terhadap mutu pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan, akurasi, dan responsifitas layanan. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan tenaga administrasi, semakin baik pula layanan yang diberikan.⁴²

Kompetensi tenaga administrasi memiliki fungsi yang sangat krusial dalam menentukan tingkat pelayanan suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Kompetensi dapat diartikan sebagai kapabilitas setiap individu

⁴¹ Fendi Pernata and others, 'Kualitas Pelayanan Administrasi pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo', *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3.3 (2025), pp. 285–90. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17390079>

⁴² Muhammad Luthfi Siraj Syarifuddin, 'Pengaruh Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Layanan', 3.1 (2023), pp. 201–8. <https://doi.org/10.26858/societies.v3i1.47691>

yang mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dibutuhkan dalam pelaksanaan tugasnya.⁴³ Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa baik layanan yang disediakan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan.

Dalam konteks pelayanan pemerintah, Yulianti dan Annisa menjelaskan bahwa kompetensi aparatur sangat berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan teknis, keterampilan antarpribadi, serta sikap profesional saat bekerja.⁴⁴

Disamping itu, kompetensi sosial seperti kemampuan berkomunikasi dan rasa empati juga meningkatkan kualitas layanan karena tenaga administrasi dapat berinteraksi dengan baik dan memahami keinginan pelanggan, sehingga memberikan layanan yang responsif dan bersahabat.⁴⁵

Sebagai contoh, penelitian Sari dan Nugraha di sektor administrasi sekolah mengungkapkan bahwa kompetensi tenaga administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang mereka berikan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Putri dan Santoso yang menyatakan bahwa peningkatan kompetensi tenaga administrasi berdampak positif pada kehalusan dan kepuasan pelanggan dalam layanan administrasi. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi tenaga administrasi menjadi faktor kunci untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi.⁴⁶

Namun, terdapat beberapa tantangan dalam penerapan kompetensi, seperti ketidaksesuaian antara pendidikan dan jabatan, rendahnya motivasi, serta

⁴³ Tri Angraini Detson Ray Halomoan Sitorus, Dimas Agustian, 'Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan', *Journal of Administration and Educational Management*, 7.1 (2024), pp. 2598–5159. <https://doi.org/10.31539/alignment.v7i1.9901>

⁴⁴ Yulianti, L., & Annisa, N. N. (2024). Pengaruh Kompetensi Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Sains dan Teknologi (SAINTEK)*, 6(2), 1–10. <https://doi.org/10.55338/saintek.v6i1.3203>

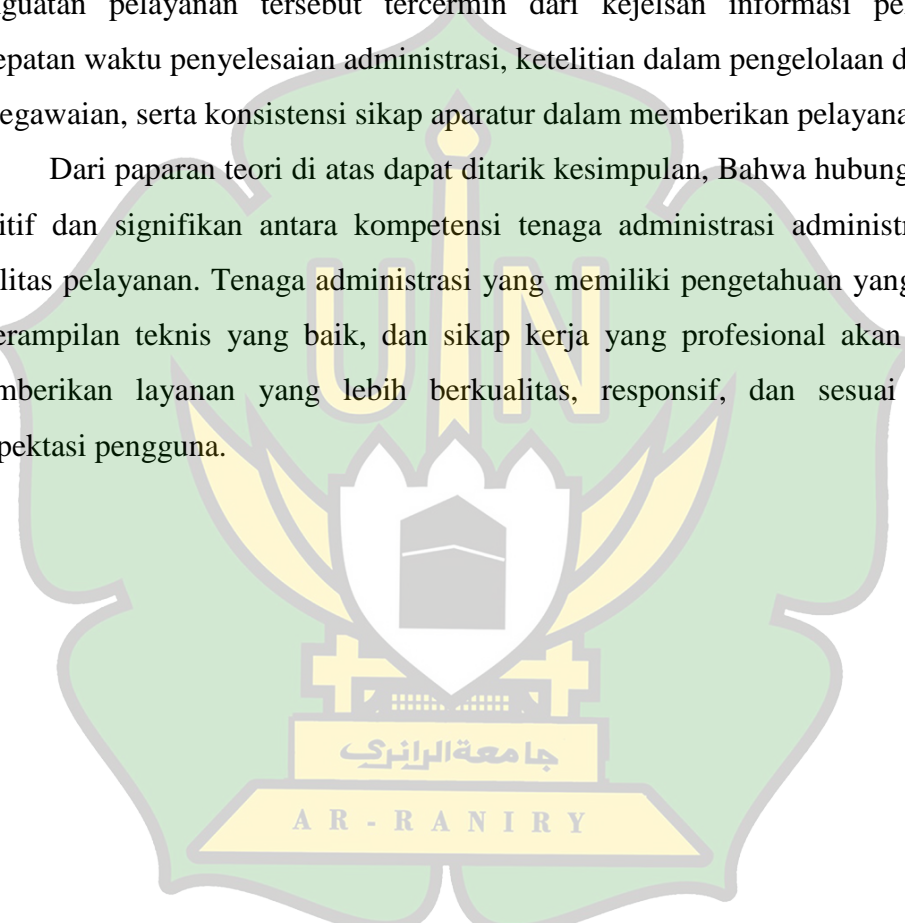
⁴⁵ Basirun Basirun, Muhammad Yasin, and Miftahul Huda, 'Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa STAI Ma'arif Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah', *Mindset: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.September (2022), pp. 159–70. <https://doi.org/10.58561/mindset.v1i2.54>

⁴⁶ Zahra Zaituna Khalida, 'Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Smp Negeri 4 Aluh-Aluh Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan', 2024.

kurangnya pelatihan. Hal ini dapat menghambat pencapaian pelayanan yang berkualitas.

Penguatan pelayanan administrasi kepegawaian dalam penelitian ini dipahami sebagai Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi tenaga administrasi kepegawaian, perbaikan sistem kerja, serta penerapan sikap profesional dalam melayani ASN. Penguatan pelayanan tersebut tercermin dari kejelasan informasi pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian administrasi, ketelitian dalam pengelolaan dokumen kepegawaian, serta konsistensi sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.⁴⁷

Dari paparan teori di atas dapat ditarik kesimpulan, Bahwa hubungan yang positif dan signifikan antara kompetensi tenaga administrasi administrasi dan kualitas pelayanan. Tenaga administrasi yang memiliki pengetahuan yang cukup, keterampilan teknis yang baik, dan sikap kerja yang profesional akan mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas, responsif, dan sesuai dengan ekspektasi pengguna.



⁴⁷ Neneng Siti Maryam, 'Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik', VI.1 (2016), pp. 1–18. <https://doi.org/10.34010/jipsi.v6i1.232>

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan yang bersifat kualitatif. Riset kualitatif adalah studi yang bersifat deskriptif dan cenderung menerapkan analisis dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif lebih fokus pada kualitas atau aspek paling penting dari suatu produk atau layanan. Peneliti kualitatif tidak hanya sekadar mengumpulkan data sekaligus dan mengolahnya, tetapi melakukannya secara bertahap dan menyimpulkan makna selama proses dari awal hingga akhir, dengan cara yang naratif dan holistik.⁴⁸

Dalam studi ini, peneliti menggunakan jenis metode analisis kualitatif yang bersifat deskriptif. Fokus pendekatan dalam penelitian ini adalah untuk menemukan wawasan atau teori yang berkaitan dengan penelitian sebelumnya melalui buku, jurnal yang diterbitkan di dalam negeri, serta jurnal internasional. Data yang diperoleh dianalisis dengan cara mengelompokkan, mencari persamaan dan perbedaan, menawarkan perspektif, serta mengintegrasikan. Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai cara, termasuk pengamatan langsung terhadap kegiatan administrasi di dinas, serta wawancara mendalam dengan beberapa pihak terkait seperti tenaga administrasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan akan didapatkan pemahaman yang menyeluruh dan utuh mengenai praktik yang ada.⁴⁹

Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika dalam penelitian, terutama saat mengumpulkan data di lokasi. Setiap informan mendapatkan penjelasan mengenai tujuan dari penelitian dan diminta untuk memberikan persetujuan sebelum wawancara atau observasi dilakukan. Kerahasiaan identitas para responden dijaga dengan hati-hati untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi

⁴⁸ A. Muri Yusuf, 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan' (KENCANA, 2014), p. 228. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6187>

⁴⁹ Marinu Waruwu and others, 'Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)', 7 (2023), pp. 2896–2910.

partisipan. Dengan demikian, diharapkan data yang didapatkan dapat benar-benar mencerminkan kondisi yang sebenarnya di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Jalan Panglima Nyak Makam No. 23, Gampong Kota Baru, Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh. yang merupakan lembaga pemerintahan daerah dengan peran penting dalam memberikan layanan publik di sektor pendidikan dan kebudayaan.

Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2026, yang mencakup tahap persiapan alat, pengurusan izin, pengumpulan data di lapangan, analisis hasil, dan penulisan laporan penelitian.

C. Subjek Penelitian

Dalam proses pengumpulan data, subjek yang dipilih bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan relevan dengan fokus penelitian mengenai kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan. Pemilihan subjek dilakukan menggunakan metode Purposive Sampling. Metode ini adalah cara untuk menentukan subjek atau informan berdasarkan pertimbangan tertentu (kriteria khusus) yang dianggap paling mengetahui tentang masalah yang diteliti, sehingga dapat memberikan data yang tepat dan menyeluruh.

Kriteria yang digunakan dalam pemilihan subjek penelitian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

- a. Keterlibatan Langsung: Subjek merupakan pegawai atau individu yang terlibat langsung dalam proses layanan administrasi kepegawaian, baik sebagai pemberi layanan maupun penerima layanan.
- b. Pemahaman Tugas dan Fungsi: Subjek memiliki pengetahuan yang mendalam tentang regulasi, prosedur operasional standar (SOP), dan alur kerja dalam administrasi kepegawaian.

- c. Pengalaman dan Kapabilitas: Subjek memiliki pengalaman kerja yang layak di bidangnya sehingga mampu memberikan informasi mengenai kompetensi teknis, manajerial, dan sosial dalam layanan.
- d. Ketersediaan dan Kooperatif: Subjek bersedia meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan informasi secara terbuka untuk mendukung proses pengumpulan data.

Dengan mempertimbangkan kriteria tersebut, subjek penelitian dalam skripsi ini terdiri dari 3 (tiga) orang, dengan rincian dan alasan pemilihan sebagai berikut::

1. Satu orang Kepala Subbagian Kepegawaian: Sebagai informan utama yang menguasai kebijakan, koordinasi, dan pengelolaan pelayanan kepegawaian.
2. Satu orang Staf Administrasi Kepegawaian: Sebagai pelaksana inti yang bertanggung jawab atas pengarsipan, penyusunan dokumen, input data, dan pelayanan sehari-hari.
3. Satu orang Pengguna layanan (guru/pegawai): Sebagai informan tambahan yang memberikan perspektif tentang kualitas layanan yang dirasakan.

Dengan demikian, jumlah total informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah 3 orang. Angka ini dianggap cukup karena studi kualitatif lebih menekankan pada kualitas informasi yang diperoleh daripada kuantitas informan yang terlibat.

D. Instrumen Pengumpulan Data

instrumen yang paling krusial dalam proses pengumpulan data pada studi ini dilaksanakan secara independen oleh peneliti, dengan berbagai alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data sesuai kebutuhan "Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh. " Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan instrumen untuk mendukung pengumpulan data, dan

instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, yang dilengkapi dengan instrumen tambahan seperti pedoman wawancara, lembar observasi, dan alat dokumentasi. Seluruh instrumen ini dirancang untuk mendapatkan data yang relevan dan mendalam.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengambilan informasi dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dan pengumpulan arsip. Metode-metode ini dipilih karena dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan secara langsung melalui partisipasi aktif, seperti wawancara mendalam, observasi di lokasi, dan pemeriksaan dokumen yang relevan dengan penelitian.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama sebagai berikut:

1. **Observasi:** Observasi ditujukan untuk secara langsung melihat kegiatan yang dilakukan oleh petugas administrasi kepegawaian saat menjalankan tanggung jawab pelayanan. Tujuan observasi ini adalah untuk memahami proses kerja secara langsung, meliputi interaksi antara petugas administrasi dan pengguna jasa serta pelaksanaan prosedur yang berlaku. Metode pengamatan ini membantu peneliti mendapatkan gambaran nyata tentang keahlian praktis yang dimiliki petugas serta tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan. Observasi dilakukan dengan cara yang teratur dan terencana, mencatat berbagai peristiwa yang relevan tanpa mengganggu proses, sehingga informasi yang didapatkan mencerminkan kondisi asli di lapangan.
2. **Wawancara:** Wawancara mendalam dilakukan kepada petugas administrasi kepegawaian dan pihak terkait sebagai sumber utama informasi. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi rinci mengenai pengetahuan, keterampilan, sikap, dan peran petugas administrasi dalam mendukung pemberdayaan pelayanan di dinas. Wawancara ini bersifat terbuka dan fleksibel, sehingga responden dapat membagikan pengalaman, tantangan, motivasi, dan pandangan mereka tanpa batasan. Metode ini juga memungkinkan

peneliti untuk mendapatkan data yang tidak terlihat hanya melalui pengamatan, seperti persepsi individu tentang kompetensi yang diperlukan dan kesiapan dalam menghadapi tuntutan pelayanan.

3. Dokumentasi: Dokumentasi berperan sebagai metode tambahan untuk memperoleh data sekunder yang relevan dan memberikan dukungan terhadap analisis. Berbagai dokumen yang dikumpulkan termasuk Prosedur Operasional Standar (SOP), laporan pekerjaan, rekaman data kepegawaian, catatan kinerja, dan regulasi yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian. Analisis terhadap dokumen-dokumen ini memberikan konteks formal tentang bagaimana pelayanan diatur dan disusun serta indikator yang dipakai untuk mengevaluasi kompetensi petugas administrasi. Dengan mengumpulkan dokumentasi tersebut, peneliti dapat memastikan dan memperkuat data yang diperoleh dari observasi dan wawancara serta memahami kebijakan resmi yang menjadi dasar operasional di dinas.

F. Teknik Analisis Data

Dalam studi ini, saya menerapkan metode penarikan kesimpulan baik secara deduktif maupun induktif. Pilihan teknik analisis data ini didasarkan pada kesesuaian dengan pendekatan penelitian yang saya adopsi, yaitu metode kualitatif. Setelah semua data dan informasi terkumpul, langkah berikutnya adalah pengolahan dan analisis data. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman mencakup tiga kegiatan utama, yaitu:

1. Reduksi data

Ini adalah proses analisis yang berfungsi untuk mempertegas, mengelompokkan, memfokuskan, menghapus yang tidak perlu, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang valid. Pada tahap reduksi data ini, peneliti harus memilih data mana yang akan dikode dan mana yang akan dibuang, serta memisahkan antara ringkasan dan narasi-narasi yang sedang berjalan. Data yang direduksi mencakup hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi

yang berhubungan dengan Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah kumpulan informasi yang terstruktur yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan langkah. Dengan menganalisis penyajian data, peneliti dapat memahami situasi yang ada dan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang diperoleh. Penyajian data yang efektif sangat penting untuk validitas analisis kualitatif. Beberapa bentuk penyajian data meliputi matriks, grafik, jaringan, bagan, dan lainnya. Data yang didapat peneliti terkait dengan Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh..

3. Menarik kesimpulan

Tahap verifikasi adalah proses pemeriksaan kembali catatan lapangan dan diskusi antar anggota tim, yang bertujuan untuk menciptakan "Pemahaman bersama di antara semua pihak". Dengan cara ini, setiap makna budaya yang muncul akan diuji berdasarkan kebenaran, kekuatan, dan kesesuaiannya, yang pada akhirnya menentukan validitasnya.:

G. Uji Keabsahan Data

Pada tahap pemeriksaan keabsahan data untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian berjudul “Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh” benar-benar akurat, dapat dipercaya, dan menggambarkan kondisi lapangan yang sesungguhnya, maka peneliti melakukan uji keabsahan data dengan menggunakan beberapa teknik yang lazim dipakai dalam penelitian kualitatif, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang terkumpul benar-benar menggambarkan realitas mengenai kompetensi tenaga administrasi

dan penguatan pelayanan kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh. Teknik yang digunakan adalah:

- a. Triangulasi Sumber: Peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari: Tenaga administrasi kepegawaian (informan utama), Kepala Subbagian Kepegawaian, Guru atau pegawai yang menerima pelayanan. Tujuan triangulasi adalah memastikan bahwa data yang diperoleh saling menguatkan dan tidak saling bertentangan.
- b. Triangulasi Teknik: Peneliti menggabungkan tiga metode pengumpulan data, yaitu: Wawancara mendalam, Observasi langsung proses pelayanan. Jika data dari satu teknik sesuai dengan teknik lainnya, maka data dianggap valid.
- c. Member Checking: Peneliti mengembalikan hasil transkrip wawancara dan ringkasan temuan kepada informan utama untuk dikoreksi atau diperbaiki apabila ada bagian yang tidak tepat. Langkah ini memastikan bahwa apa yang dituliskan peneliti sudah sesuai dengan yang dimaksudkan oleh informan.
- d. Keterlibatan Peneliti yang Cukup (Prolonged Engagement): Peneliti terlibat cukup lama di lokasi penelitian untuk memahami alur pelayanan, situasi kerja administrasi, serta interaksi antarpegawai sehingga data yang didapat lebih mendalam dan objektif.

2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas dilakukan agar hasil penelitian ini dapat dipertimbangkan untuk digunakan pada konteks atau tempat lain. Peneliti memberikan deskripsi rinci (*thick description*) mengenai:

- a. Profil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh
- b. Struktur organisasi dan pembagian tugas tenaga administrasi
- c. Sistem pelayanan kepegawaian (alur layanan, SOP, SIMPEG)
- d. Kondisi sarana prasarana pelayanan

Dengan informasi tersebut, pembaca dapat menilai apakah hasil penelitian ini dapat diterapkan pada instansi lain dengan kondisi yang serupa.

3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Uji dependabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa proses penelitian dilakukan secara konsisten dan dapat dilacak. Peneliti melakukan langkah berikut:

- a. Menyusun dan menyimpan seluruh dokumen proses penelitian, seperti pedoman wawancara, lembar observasi, catatan lapangan, dan hasil transkripsi.
- b. Menyimpan catatan perubahan atau revisi selama proses penelitian.
- c. Meminta pembimbing untuk meninjau keseluruhan proses penelitian (audit trail) agar dapat dipastikan bahwa prosedur penelitian berjalan sesuai metode yang benar.

Dependabilitas menunjukkan bahwa penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari awal hingga akhir.

4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas bertujuan memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar bersumber dari data lapangan, bukan dari opini peneliti. Teknik yang dilakukan meliputi:

- a. Menyertakan bukti-bukti hasil penelitian seperti kutipan wawancara, foto dokumen, dan hasil observasi.
- b. Menyimpan data mentah (*raw data*) untuk diperiksa kembali oleh pembimbing apabila diperlukan.
- c. Menyajikan hasil penelitian berdasarkan data yang tervalidasi, bukan interpretasi peneliti semata.

Dengan cara ini, temuan penelitian dapat dibuktikan kebenarannya secara objektif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Perubahan pertama pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, menegaskan bahwa pemimpin daerah memiliki tanggung jawab penuh terhadap pembangunan serta pengawasan di wilayahnya, di mana mereka juga diwajibkan untuk melakukan pembinaan kepada semua instansi sektoral. Selain itu, Perubahan kedua pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 juga berhubungan dengan pemerintahan daerah. Semua aspek kehidupan dan kemajuan terlibat dalam pembangunan serta arah pembangunan ini, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Banda Aceh, sebagai wilayah kesatuan pemerintahan, menerapkan strategi pembangunan dengan tujuan dan sasaran yang jelas, termasuk dalam sektor pendidikan. Oleh karena itu, rencana pembangunan pendidikan di Kota Banda Aceh bukanlah sesuatu yang dapat dipandang sebelah mata; Oleh karena itu, rencana pembangunan pendidikan kota Banda Aceh bukanlah sesuatu yang dapat dipandang sebelah mata; melainkan merupakan komponen krusial dari gambaran besarnya. Pertumbuhan Banda Aceh antara tahun 2022 dan 2027 berpijak pada visi dari walikota terpilih, yaitu: "Melayani Semua dengan Amanah dan Transparansi."

Kota Banda Aceh bersinar dalam kerangka Syariah. penduduknya taat hukum, bersatu, menerima keberagaman, dan memiliki moral yang tinggi. Selain itu, kota ini memiliki banyak area terbuka. Masyarakatnya ramah terhadap semua orang, berpartisipasi dalam membangun masa depan, dan mampu berkolaborasi dalam mencapai sasaran.

Diharapkan situasi ini menghasilkan warga Banda Aceh yang ramah, menghormati otoritas, hidup dalam ketenangan, meraih kesuksesan, memiliki rasa percaya diri, berbudaya, dan beradab. Oleh karena itu, Visi, Tugas, dan Fungsi

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh adalah untuk mengangkat tujuan serta cita-cita Wali Kota yang telah menetapkannya sebagai "Pengelola Pendidikan dan Kebudayaan yang Berintegritas untuk Mewujudkan Pendidikan yang Mulia dan Islami di Kota Banda Aceh. "

- a. Perumusan kebijakan di bidang Pendidikan dan Kebudayaan.
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang Pendidikan dan Kebudayaan.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Pendidikan dan Kebudayaan.
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sesuai dengan lingkup tugas, dan
- e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tanggung jawab dan fungsinya.

Dengan demikian, Pemerintah Daerah perlu diinformasikan atau diikutsertakan dalam setiap usaha pengembangan dan pembinaan pendidikan di Kota Banda Aceh.

2. Identitas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Nama Lembaga : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Banda Aceh
 Alamat : Jl. Tgk Paglima Nyak Maka No. 23 Kota Baru,
 Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh
 Nama Pimpinan Lembaga : Sulaiman Bakhri, S. Pd., M. Pd.
 Kode Pos : 24415
 No Telepon : 0651-23362

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Kota Banda Aceh, berdasarkan lokasi geografisnya, adalah sebagai berikut:

- a. Batas Wilayah Bagian Utara : Selat Malaka
- b. Batas Wilayah Bagian Selatan : Kab. Aceh Besar
- c. Batas Wilayah Bagian Barat : Samudra Indonesia
- d. Batas Wilayah Bagian Timur : Kab. Aceh Besar

3. Visi, Misi dan Motto Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

a. Visi

“Pengelola Pendidikan Dan Kebudayaan Yang Berintegritas Untuk Mewujudkan Pendidikan Kota Banda Aceh.”

b. Misi

1. Meningkatkan tata kelola pendidikan dan kebudayaan.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana pembelajaran sesuai dengan standar sarana prasarana.
3. Meningkatkan pembiayaan pendidikan bagi satuan pendidikan.
4. Meningkatkan penerapan Teknologi Informatika dan Komunikasi (TIK) dalam proses pembelajaran.
5. Memenuhi kebutuhan pendidik dan tenaga kependidikan yang profesional pada setiap jenjang.
6. Meningkatkan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan.
7. Melaksanakan pendidikan karakter.
8. Menggali dan melestarikan situs cagar budaya serta mengembangkan seni tradisional dan kearifan lokal

c. Motto

“Melayani Semua Dengan Amanah Dan Transparan”

4. Susunan Organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
- c. Subbagian Umum Kepegawaian dan Aset
- d. Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non Formal
- e. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
- f. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
- g. Bidang Kebudayaan
- h. Bidang Pembinaan Ketenagaan

- i. UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah)
- j. Kelompok Jabatan Fungsional

5. Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Sarana dan prasarana memiliki peranan yang sangat krusial dalam mendukung pelaksanaan layanan administrasi kepegawaian. Alat seperti komputer, perangkat pendukung teknologi informasi, aplikasi terkait kepegawaian, dan akses internet berfungsi sebagai peralatan utama bagi staf administrasi kepegawaian dalam pengolahan data, penanganan dokumen, serta penyelesaian berbagai masalah kepegawaian dengan cepat dan tepat. Di sisi lain, prasarana seperti ruang kerja, ruang layanan, dan fasilitas lainnya berfungsi untuk menciptakan suasana kerja yang teratur, nyaman, dan mendukung, baik bagi petugas maupun pengguna layanan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan dalam administrasi, mempercepat waktu layanan, serta mendukung pelaksanaan sistem layanan berbasis digital. Sebaliknya, kurangnya sarana dan prasarana dapat menghambat kinerja pegawai dan berdampak negatif pada penurunan kualitas layanan administrasi kepegawaian.

Daftar Tabel 5.1 Sarana Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

No	Fasilitas	Kondisi
1	Komputer/Laptop	Baik
2	Wifi	Cukup Baik
3	Rak Dokumen	Baik
4	Printer	Cukup Baik
5	Scanner	Baik
6	Mesin Fotokopi	Baik
7	Peralatan Arsip	Baik
8	Lemari Arsip	Baik
9	Meja	Baik

10	Kursi	Baik
11	Kursi Tunggu	Baik
12	Telepon Kantor	Baik

Daftar Tabel 5.2 Prasarana Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

No	Fasilitas	Kondisi
1	Ruang Pimpinan	Baik
2	Ruang Rapat Aula	Baik
3	Musholla	Baik
4	Ruang Bidang SMP	Baik
5	Ruang Bidang GTK	Baik
6	Ruang Bidang PAUD	Baik
7	Ruang Bidang SD	Baik
8	Ruang Bidang Tekomdik	Baik
9	Ruang Arsip	Baik
10	WC	Baik
11	Musholla	Baik

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan, penulis menemukan beberapa aspek terkait dengan kompetensi tenaga administrasi dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh. Sumber data dalam studi ini berasal dari Kepala Sub Bagian Kepegawaian, staf administrasi kepegawaian, serta pengguna layanan (guru/ASN) yang terlibat langsung dan merasakan pelayanan administrasi kepegawaian. Data dalam studi ini diperoleh

melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi yang dilakukan dengan sistematis sesuai dengan fokus penelitian.

Pada tahap analisis, data-data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan cara menguraikan temuan-temuan yang relevan dengan rumusan masalah penelitian, yaitu menyangkut kompetensi tenaga administrasi kepegawaian, Kontribusinya dalam penguatan pelayanan, serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghalangi pelaksanaan layanan administrasi kepegawaian. Data yang diambil dari lapangan dianalisis berdasarkan kondisi nyata yang ada di lokasi penelitian untuk kemudian dideskripsikan secara kualitatif.

Metode kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan data secara rinci dan mendalam sesuai dengan fokus yang ditetapkan. Penulis mendeskripsikan berbagai informasi berdasarkan sudut pandang, pengalaman, dan pernyataan dari informan, dengan menyertakan kutipan langsung untuk memperkuat hasil penelitian. Dengan begitu, data yang disajikan mencerminkan kenyataan dalam pelayanan administrasi kepegawaian yang berlangsung di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh.

Subjek yang berperan sebagai informan dalam penelitian ini mencakup Kepala Sub Bagian Kepegawaian sebagai informan kunci, staf administrasi kepegawaian sebagai informan utama, serta pengguna layanan (guru/ASN) sebagai informan pendukung yang memberikan penilaian terhadap kualitas layanan. Melalui wawancara dengan informan tersebut, peneliti mendapatkan gambaran komprehensif mengenai kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dan perannya dalam penguatan pelayanan.

Berikut adalah hasil penelitian yang berhasil peneliti kumpulkan di lapangan berdasarkan rumusan masalah penelitian serta hasil wawancara dengan informan:

1. Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian Dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, diperoleh informasi bahwa

staf administrasi kepegawaian umumnya telah memiliki pengetahuan yang cukup baik mengenai peraturan dan prosedur kepegawaian, seperti pengajuan cuti, perpindahan tugas, kenaikan jabatan, dan pensiun. Pengetahuan ini diperoleh dari pengalaman kerja, penggunaan panduan teknis kepegawaian, serta sosialisasi peraturan yang dilakukan secara teratur. Menurut Kepala Subbagian Kepegawaian, pemahaman terhadap regulasi ini sangat penting untuk mendukung kelancaran pelayanan agar sesuai dengan ketentuan yang ada dan untuk menghindari kesalahan dalam administrasi.

Pertanyaan pertama yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Bagaimana tingkat pemahaman tenaga administrasi kepegawaian terhadap regulasi dan prosedur kepegawaian, seperti cuti, mutasi, kenaikan pangkat, dan pensiun, dalam mendukung kelancaran pelayanan?

Kepala Subbagian Kepegawaian: Menurut saya, Pemahaman tenaga administrasi mengenai regulasi dan prosedur kepegawaian sudah memadai. Mereka mengerti alur pelayanan administrasi seperti pengajuan cuti, mutasi, kenaikan pangkat, dan pensiun karena dalam pelaksanaan tugas selalu mengikuti aturan yang ada, pedoman teknis, serta hasil komunikasi yang diberikan oleh lembaga yang berwenang. Di samping itu, pengalaman kerja juga sangat berperan dalam memahami proses pelayanan di bidang kepegawaian.”⁵⁰

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Sejauh mana Anda memahami regulasi dan prosedur administrasi kepegawaian seperti cuti, mutasi, kenaikan pangkat, dan pensiun dalam melaksanakan pelayanan kepada pegawai?

Staf Administrasi Kepegawaian: “Kami telah memiliki pemahaman yang baik tentang proses administrasi kepegawaian seperti cuti, mutasi, kenaikan pangkat, dan pensiun. Saat bekerja, kami senantiasa mengikuti peraturan yang ada dan arahan teknis. Apabila terdapat aturan yang baru, biasanya diinformasikan oleh pimpinan atau melalui surat edaran, sehingga kami dapat menyesuaikan diri dalam memberikan layanan.”⁵¹

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

⁵¹ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah staf menjelaskan informasi pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami?

Pengguna Layanan: “Staf kepegawaian memberikan penjelasan tentang cara pelayanan dengan sangat jelas dan gampang dimengerti. Apabila ada syarat yang masih kurang, biasanya akan segera diinformasikan mengenai apa saja yang harus dilengkapi, sehingga kami tidak merasa kesulitan dalam mengurus administrasi.”⁵²

Pertanyaan kedua yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Bagaimana kemampuan tenaga administrasi kepegawaian dalam mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi kepegawaian berbasis teknologi informasi seperti SIASN, SIMPEG, dan e-Kinerja dalam proses pelayanan?

Kepala Subbagian Kepegawaian: “Menurut saya, tenaga administrasi yang menangani kepegawaian pada dasarnya sudah mampu dalam menggunakan aplikasi-aplikasi seperti SIASN, SIMPEG, dan e-Kinerja. Aplikasi-aplikasi ini digunakan untuk mengelola data ASN, pelaporan kinerja, dan menjalankan tugas administratif kepegawaian lainnya. Penggunaan sistem ini sangat mendukung dalam mempercepat layanan dan meningkatkan keteraturan administrasi.”⁵³

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Bagaimana kemampuan Anda dalam mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi kepegawaian berbasis teknologi informasi seperti SIASN, SIMPEG, dan e-Kinerja untuk mendukung kelancaran pelayanan?

Staf Administrasi Kepegawaian: “Kami sudah terbiasa dengan aplikasi seperti SIASN, SIMPEG, dan e-Kinerja dalam pelayanan kepegawaian. Aplikasi ini mendukung kami dalam menginput data, memperbarui

⁵² Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁵³ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

informasi pegawai, dan memproses administrasi kepegawaian. Namun, terkadang peayanan mengalami hambatan bila ada gangguan pada sistem atau jaringan internet.”⁵⁴

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah staf melayani anda dengan ramah dan sopan?

Pengguna Layanan: “Staf kepegawaian melayani kami dengan sikap yang ramah dan sopan. Mereka berupaya membantu ketika terjadi kendala dalam pelayanan, walaupun kadang prosesnya memakan waktu lebih lama karena masalah pada sistem.”⁵⁵

Pertanyaan ketiga yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Bagaimana tingkat ketelitian tenaga administrasi kepegawaian dalam memeriksa kelengkapan, keabsahan, dan kebenaran dokumen kepegawaian agar terhindar dari kesalahan administrasi?

kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: “Saya selalu mengingatkan staf untuk teliti saat memeriksa setiap dokumen kepegawaian yang masuk, baik dari segi kelengkapan maupun keabsahan setiap dokumen. Hal ini sangat penting untuk menghindari kesalahan administratif yang dapat merugikan ASN. Namun, dalam hal kecepatan layanan, terkadang kami masih menghadapi hambatan karena tingginya beban kerja dan jumlah pegawai yang terbatas, terutama pada waktu-waktu pelayanan tertentu.”⁵⁶

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Bagaimana cara Anda memastikan ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen kepegawaian agar tidak terjadi kesalahan administrasi?

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

Staf Administrasi Kepegawaian: “Ketika memeriksa dokumen kepegawaian, kami selalu memastikan bahwa setiap berkas lengkap sesuai ketentuan yang ada. Jika ada dokumen yang tidak lengkap, kami langsung menginformasikannya kepada pemohon. Namun, saat beban kerja mencapai puncaknya, layanan bisa menjadi lebih lambat karena banyaknya berkas yang harus diproses.”⁵⁷

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat?

Pengguna Layanan: “pelayanan yang diberikan cukup teliti dan berkas kami diperiksa dengan baik. Namun, pada waktu-waktu tertentu, proses pelayanan terasa lebih lambat karena antrean yang cukup panjang, meskipun secara keseluruhan alurnya tetap berjalan dengan baik.”⁵⁸

Pertanyaan keempat yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Bagaimana sikap profesional dan tanggung jawab tenaga administrasi kepegawaian dalam melaksanakan tugas pelayanan, termasuk kepatuhan terhadap SOP dan menjaga kerahasiaan dokumen kepegawaian?

Kepala Subbagian Kepegawaian: “Saya selalu menekankan kepada tim untuk memberikan layanan yang profesional, mematuhi standar prosedur yang telah ditentukan, serta menjaga kerahasiaan dokumen pegawai. Tanggung jawab dalam layanan sangat penting karena berhubungan langsung dengan hak dan kepentingan ASN.”⁵⁹

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Bagaimana sikap profesional yang Anda terapkan dalam melayani pegawai, termasuk kepatuhan terhadap SOP, kedisiplinan kerja, serta etika dalam memberikan pelayanan?

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

Staf Administrasi Kepegawaian: "Ketika melayani pegawai, kami berupaya untuk bersikap profesional dengan mengikuti SOP yang berlaku, bekerja sesuai dengan jam yang ditetapkan, serta menjaga etika dalam memberikan layanan. Kami juga berusaha untuk menjaga kerahasiaan dokumen pegawai dan memberikan layanan yang adil kepada setiap pegawai."⁶⁰

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf selalu konsisten?

Pengguna Layanan: "Menurut saya, pelayanan yang diberikan oleh staf kepegawaian cukup konsisten. Mereka melayani dengan sopan dan profesional. Namun, ketika jumlah pengunjung meningkat, kualitas pelayanan kadang-kadang menurun karena keterbatasan waktu dan jumlah petugas."⁶¹

2. Kontribusi Tenaga Administrasi dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Melalui wawancara yang dilakukan dengan Kepala Subbagian Kepegawaian, Staf Administrasi Kepegawaian, dan Pengguna Layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, peneliti menemukan bahwa tenaga administrasi kepegawaian memberikan kontribusi yang signifikan dalam penguatan pelayanan administrasi kepegawaian. kontribusi tersebut tercermin dari kelancaran pelayanan, kejelasan informasi, kolaborasi antarunit, serta tingkat kepuasan ASN yang menggunakan layanan tersebut.

Pertanyaan pertama yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Bagaimana kontribusi staf dalam memperlancar pelayanan administrasi?

Kepala Subbagian Kepegawaian: "Menurut saya kontribusi staf administrasi kepegawaian sangat besar dalam memperlancar proses

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 5 Januari 2026

⁶¹ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda Aceh, 5 Januari 2026

pelayanan. Mereka menjadi garda depan dalam pelayanan administrasi, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan, hingga mengikuti prosedur yang ditetapkan. Dengan adanya staf yang mengerti tugasnya, pelayanan dapat berlangsung dengan lebih teratur dan terarah.⁶²

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Apa peran Anda dalam memastikan pelayanan administrasi berjalan lancar?

Staf Administrasi Kepegawaian: “peran kami adalah memastikan setiap proses dalam pelayanan administrasi dilaksanakan sesuai dengan prosedur. Kami berusaha teliti dalam memeriksa berkas, memberikan petunjuk kepada pegawai jika ada dokumen yang kurang, serta memproses administrasi tepat waktu agar hak pegawai tidak terhambat.”⁶³

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah pelayanan staf memberikan kepuasan kepada Anda?

Pengguna Layanan: “Menurut saya, pelayanan yang diberikan memuaskan. Staf kepegawaian membantu kami dalam menyelesaikan administrasi dan memberi panduan yang diperlukan sehingga proses layanan dapat berlangsung dengan baik.”⁶⁴

Pertanyaan kedua yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Apakah staf memberikan informasi kepada pegawai dengan jelas dan sesuai aturan?

Kepala Subbagian Kepegawaian: “Staf administrasi kepegawaian kami berusaha memberikan informasi layanan kepada pegawai dengan jelas sesuai dengan peraturan yang ada. Informasi mengenai prosedur dan syarat

⁶² Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

⁶³ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

layanan selalu disampaikan agar pegawai memahami jalur pelayanan yang harus diikuti.”⁶⁵

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Apakah Anda memberikan informasi pelayanan kepada pengguna dengan jelas dan tepat?

Staf Administrasi Kepegawaian: “Kami selalu berupaya memberikan informasi pelayanan secara jelas dan sesuai ketentuan. Jika ada perubahan aturan atau syarat, kami beritahukan kepada pegawai agar mereka tidak salah dalam proses administrasi.”⁶⁶

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Bagaimana pengalaman Anda selama menggunakan layanan administrasi kepegawaian?

Pengguna Layanan: “Pengalaman saya menggunakan layanan administrasi kepegawaian cukup memuaskan. Informasi yang diberikan mudah dipahami dan staf siap menjelaskan jika ada hal yang tidak jelas.”⁶⁷

Pertanyaan ketiga yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Bagaimana kerja sama staf dengan unit kerja lain?

Kepala Subbagian Kepegawaian: “Kerja sama staf administrasi kepegawaian dengan unit lain berjalan dengan baik. Koordinasi dilakukan

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

untuk memastikan data dan proses administrasi dapat diselesaikan dengan benar, sehingga pelayanan kepada ASN tidak terhambat.”⁶⁸

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Bagaimana koordinasi dan kerja sama Anda dengan rekan kerja dalam pelayanan?

Staf Administrasi Kepegawaian: “Dalam menyampaikan pelayanan, kami selalu berkoordinasi dengan rekan-rekan agar proses administrasi berjalan dengan baik. Kami saling membantu dan berdiskusi jika menghadapi kendala untuk mencari solusi terbaik.”⁶⁹

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah alur pelayanan mudah diikuti?

Pengguna Layanan: “Menurut saya, Alur pelayanan dapat diikuti dengan mudah karena petugas menjelaskan langkah-langkah yang harus dilalui. Ini membantu kami memahami proses pelayanan yang sedang kita jalani.”⁷⁰

Pertanyaan keempat yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Apakah kontribusi staf berpengaruh terhadap kepuasan ASN?

Kepala Subbagian Kepegawaian: “Peran staf administrasi kepegawaian sangat mempengaruhi tingkat kepuasan ASN. Kecepatan pelayanan,

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

kejelasan informasi, dan sikap profesional yang ditunjukkan oleh staf adalah faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.⁷¹

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Menurut Anda, apakah pelayanan yang diberikan sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna?

Staf Administrasi Kepegawaian: “Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik agar pengguna merasa puas. Walaupun masih terdapat beberapa keterbatasan, kami berusaha untuk tetap melayani dengan baik, sopan, dan sesuai dengan prosedur yang ada.”⁷²

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah staf responsif terhadap pertanyaan atau keluhan Anda?

Pengguna Layanan: Menurut saya, Staf cukup tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan yang kami sampaikan. Jika terdapat masalah, mereka berupaya menjelaskan dan membantu menemukan solusi.⁷³

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, didapatkan keterangan bahwa tenaga administrasi kepegawaian memberikan kontribusi yang cukup penting dalam memperkuat layanan administrasi kepegawaian. Kontribusi ini tampak dari peran staf dalam memastikan pelayanan berjalan dengan baik,

⁷¹ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

⁷² Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁷³ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

memberikan informasi untuk ASN, berkolaborasi dan berkoordinasi dengan unit kerja lainnya, serta memberikan dampak positif bagi tingkat kepuasan ASN sebagai pengguna layanan.

Pertanyaan pertama yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Apakah sarana dan prasarana sudah memadai untuk pelayanan?

Kepala Subbagian Kepegawaian: “Secara umum, fasilitas yang ada sudah memadai untuk menunjang pelayanan administrasi kepegawaian. Alat seperti komputer, ruang pelayanan, dan aplikasi kepegawaian sudah tersedia, walaupun masih diperlukan perbaikan terutama dalam hal jaringan dan pemeliharaan perangkat agar pelayanan bisa lebih optimal.”⁷⁴

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Apakah fasilitas seperti komputer dan jaringan internet telah mendukung pelaksanaan tugas Anda?

Staf Administrasi Kepegawaian: “Peralatan kerja seperti komputer dan aplikasi kepegawaian sangat mendukung pelaksanaan tugas. Namun, kadang-kadang kami mengalami gangguan pada koneksi internet yang membuat proses pelayanan menjadi lambat, terutama saat mengakses sistem online.”⁷⁵

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah fasilitas pelayanan sudah nyaman dan memadai?

Pengguna Layanan: “Fasilitas pelayanan sudah cukup nyaman dan memadai. Ruang tunggu tertata rapi dan ada tempat untuk menunggu, meskipun pada saat ramai terkadang terasa penuh.”⁷⁶

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

Pertanyaan kedua yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Faktor apa saja yang paling mendukung pelayanan staf?

Kepala Subbagian Kepegawaian: “Faktor utama yang mendukung pelayanan adalah kemampuan staf, kerja sama antara pegawai, serta adanya sistem dan prosedur yang jelas. Selain itu, komitmen staf untuk memberikan pelayanan yang berkualitas juga sangat membantu kelancaran pelayanan administrasi kepegawaian.”⁷⁷

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Apakah beban kerja yang Anda terima menghambat kecepatan pelayanan?

Staf Administrasi Kepegawaian: “Beban kerja yang cukup besar memang kadang berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan, terutama pada momen-momen tertentu seperti pengurusan kenaikan pangkat atau pendataan ASN. Namun, kami berupaya untuk mengatur waktu dan prioritas agar pelayanan tetap dapat dilaksanakan.”⁷⁸

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Kendala apa yang Anda alami selama mengurus pelayanan kepegawaian?

Pengguna Layanan: “Kendala yang kami alami biasanya berkaitan dengan waktu pelayanan yang sedikit lebih lama saat banyak pegawai yang diurus. Namun, staf biasanya menjelaskan keadaan tersebut dengan baik.”⁷⁹

Pertanyaan ketiga yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Hambatan apa yang sering dialami staf?

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

Kepala Subbagian Kepegawaian: “Hambatan yang kerap dihadapi oleh staf antara lain jumlah pegawai yang sedikit dibandingkan beban kerja serta masalah teknis pada sistem dan jaringan. Hal ini sering kali memengaruhi kecepatan pelayanan.”⁸⁰

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Kendala teknis apa yang paling sering Anda hadapi dalam melaksanakan tugas?

Staf Administrasi Kepegawaian: “Kendala teknis yang kami hadapi paling sering adalah gangguan pada aplikasi dan jaringan internet yang tidak stabil, sehingga membuat proses input atau pembaruan data menjadi terhambat atau tertunda.”⁸¹

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah staf bersikap profesional selama melayani Anda?

Pengguna Layanan: “Menurut saya, staf menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Mereka ramah, sopan, dan berusaha membantu meskipun dalam situasi yang sangat ramai.”⁸²

Pertanyaan keempat yang di ajukan oleh peneliti kepada Kepala Subbagian Kepegawaian: Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan tersebut?

Kepala Subbagian Kepegawaian: “Menurut saya, solusi yang bisa dilakukan antara lain adalah meningkatkan jumlah tenaga administrasi karna sekarang kami sedang kurangnya tenaga administrasi dengan beban

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

⁸¹ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁸² Hasil wawancara dengan Pengguna layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

kerja yang banyak, memperbaiki kualitas fasilitas, serta memperkuat kemampuan staf melalui pelatihan dan pembinaan agar pelayanan dapat berlangsung dengan lebih efektif dan efisien.”⁸³

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Staf Administrasi Kepegawaian: Apakah Anda membutuhkan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kompetensi kerja?

Staf Administrasi Kepegawaian: “Pelatihan tambahan sangat penting, terutama terkait penguasaan aplikasi kepegawaian dan teknologi informasi, supaya kami bisa bekerja lebih optimal dan sejalan dengan perkembangan sistem layanan.”⁸⁴

Pertanyaan yang sama yang di ajukan oleh peneliti kepada Pengguna Layanan: Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami?

Pengguna Layanan: “Prosedur pelayanan cukup mudah dimengerti karena staf menjelaskan langsung tentang langkah-langkah dan syarat-syarat yang perlu dipenuhi.”⁸⁵

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang peneliti laksanakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi maka peneliti akan membahas hasilnya sebagai berikut:

1. Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

⁸³ Hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 6 Januari 2026

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Staf Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Pengguna Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, Banda aceh, 5 Januari 2026

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh memiliki peran yang sangat penting dalam memperkuat pelayanan administrasi kepegawaian. Kompetensi tersebut tidak hanya dilihat sebagai kemampuan teknis untuk menyelesaikan pekerjaan administrasi, tetapi juga mencakup kemampuan manajerial serta sikap dan karakter yang mencerminkan profesionalisme aparatur pelayanan publik.

Kompetensi tenaga administrasi kepegawaian merupakan suatu kesatuan yang melibatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam melaksanakan tugas. Pandangan para ahli sejalan dengan hal ini, di mana mereka menegaskan bahwa kompetensi tenaga administrasi memiliki dampak besar terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Dalam penelitian ini, kompetensi tenaga administrasi kepegawaian menjadi faktor utama untuk memastikan bahwa pelayanan kepegawaian bisa berjalan dengan efektif, teratur, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Menurut Edison, Anwar, dan Komariyah, penguasaan pengetahuan kerja adalah elemen penting dalam kompetensi teknis karena menjadi landasan bagi karyawan dalam menjalankan tugas dengan tepat dan bertanggung jawab.⁸⁶ Namun demikian, data yang diperoleh dari lapangan menunjukkan bahwa kompetensi teknis tenaga administrasi kepegawaian masih mengalami kesulitan dalam menerapkan sistem pelayanan digital. Meskipun staf administrasi sudah terbiasa dengan aplikasi seperti SIASN, SIMPEG, dan e-Kinerja, masalah sistem, keterbatasan koneksi internet, dan perubahan fitur aplikasi sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Situasi ini mengharuskan tenaga administrasi untuk memiliki kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Dalam konteks ini, Dessler menekankan bahwa kompetensi teknis tidak hanya mencakup keterampilan dalam melaksanakan prosedur kerja, tetapi juga kemampuan untuk menggunakan teknologi dan alat yang membantu pelaksanaan

⁸⁶ I. Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Alfabeta, 2016), pp. 142-145

tugas secara efektif.⁸⁷ Dengan demikian, penguasaan informasi teknologi menjadi bagian penting dari kompetensi teknis petugas administrasi kepegawaian di era pemerintahan digital.

Data observasi menunjukkan bahwa sebagian tenaga administrasi mampu menghadapi masalah teknis dengan melakukan penyesuaian dalam kerja, seperti menunda proses input sampai sistem pulih atau berkomunikasi dengan operator sistem. Kemampuan ini mencerminkan adanya usaha untuk mengembangkan kompetensi teknis secara praktis, meskipun masih terhambat oleh faktor luar.

Hal ini sejalan dengan pendapat Sutrisno yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai terbentuk melalui gabungan pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja yang terus-menerus.⁸⁸

Dalam hal kompetensi teknis, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas dan fungsi administrasi kepegawaian. Pemahaman tersebut mencakup pengelolaan administrasi seperti kenaikan pangkat, mutasi, cuti, penilaian kinerja ASN, serta pengelolaan data kepegawaian. Pengetahuan mengenai regulasi kepegawaian menjadi dasar penting dalam pelaksanaan pelayanan, karena setiap proses administrasi harus sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Kemampuan tenaga administrasi kepegawaian dalam memahami regulasi kepegawaian mendukung mereka dalam memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan prosedur. Hal ini terlihat dari cara tenaga administrasi menyampaikan informasi mengenai persyaratan administrasi kepada ASN dan memastikan bahwa semua dokumen yang dikelola telah memenuhi kriteria yang berlaku. Keakuratan dalam pemeriksaan dokumen menjadi salah satu indikator utama dari keahlian teknis yang dimiliki oleh tenaga administrasi kepegawaian.

Selain pemahaman regulasi, kompetensi teknis tenaga administrasi kepegawaian juga tercermin dalam kemampuan mereka mengelola data dan arsip kepegawaian. Pengelolaan arsip yang teratur mempermudah pencarian data dan

⁸⁷ G. Dessler, *Human Resource Management*, Pearson Ed (2017)., pp. 94-97

⁸⁸ E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana. (2017), pp. 203-205

mendukung kelancaran pelayanan. Melalui observasi, peneliti menemukan bahwa tenaga administrasi kepegawaian telah berupaya menata arsip dengan baik dan terstruktur, meskipun masih dihadapkan pada keterbatasan fasilitas yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan arsip tersebut.

Dengan adanya kemajuan teknologi informasi, keahlian teknis tenaga administrasi kepegawaian juga diwajibkan untuk mencakup kemampuan dalam menggunakan sistem pelayanan digital. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh telah menerapkan berbagai aplikasi kepegawaian untuk mendukung pelayanan, seperti sistem pengelolaan data ASN dan aplikasi penilaian kinerja. Penggunaan teknologi ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan keterbukaan dalam pelayanan kepegawaian.

Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala teknis, seperti masalah koneksi internet dan ketidakstabilan sistem aplikasi. Hal ini sering berdampak pada keterlambatan dalam proses pelayanan. Namun, tenaga administrasi kepegawaian tetap berusaha memberikan pelayanan seoptimal mungkin dengan menyesuaikan keadaan yang ada. Upaya tersebut menunjukkan adanya keterampilan teknis yang didukung oleh sikap bertanggung jawab terhadap tugas yang diemban.

Di samping keterampilan teknis, kompetensi manajerial juga merupakan aspek penting dalam penguatan pelayanan administrasi kepegawaian. Kompetensi manajerial berhubungan dengan kemampuan tenaga administrasi dalam mengatur pekerjaan, mengelola waktu, dan menyusun prioritas tugas. Berdasarkan hasil penelitian, tenaga administrasi kepegawaian telah berusaha mengelola alur pelayanan agar berjalan dengan teratur dan terorganisir.

Kemampuan mengatur alur pelayanan dapat dilihat dari cara para tenaga administrasi menentukan urutan pelayanan, memprioritaskan berkas yang perlu segera diproses, dan menyesuaikan beban kerja dengan waktu yang tersedia. Dalam kondisi volume pekerjaan yang cukup tinggi, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti pengurusan promosi dan pembaruan data ASN, keterampilan manajerial menjadi sangat krusial untuk memastikan layanan tetap berjalan lancar.

Namun, keterbatasan jumlah tenaga administrasi kepegawaian menjadi tantangan tersendiri dalam hal manajerial. Tingginya beban kerja seringkali mengharuskan tenaga administrasi untuk berusaha lebih keras demi menyelesaikan tugas pelayanan. Walau begitu, hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi tetap berupaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan melalui kedisiplinan dan rasa tanggung jawab yang tinggi.

Kompetensi manajerial juga terlihat dari cara tenaga administrasi kepegawaian dalam melakukan koordinasi dengan unit kerja lainnya. Pelayanan administrasi kepegawaian tidak akan optimal tanpa kolaborasi yang baik antara berbagai bidang. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa tenaga administrasi kepegawaian aktif menjalin koordinasi dengan bidang-bidang yang relevan untuk melengkapi data dan memperlancar proses administrasi. Kerjasama ini menjadi salah satu elemen penting dalam meningkatkan pelayanan kepegawaian.

Selanjutnya, kompetensi sosial dan kepribadian juga merupakan aspek penting dalam menilai kualitas tenaga administrasi kepegawaian. Kompetensi ini berkaitan dengan sikap, perilaku, dan cara tenaga administrasi berinteraksi dengan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, tenaga administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh memperlihatkan sikap yang ramah, sopan, dan komunikatif saat melayani ASN.

Sikap yang ramah dan terbuka dalam memberikan pelayanan menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna. ASN yang memerlukan bantuan merasa lebih terbantu ketika tenaga administrasi memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan siap menjawab pertanyaan. Ini memperlihatkan bahwa kompetensi sosial tenaga administrasi kepegawaian berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

Selain itu, kompetensi kepribadian tenaga administrasi kepegawaian terlihat dari sikap disiplin dan rasa tanggung jawab dalam pekerjaan. Disiplin dalam mengikuti jam kerja dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas menjadi indikator utama profesionalisme dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, tenaga administrasi kepegawaian datang tepat

waktu dan berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data dan teori tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi teknis tenaga administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh telah diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Namun, kompetensi ini masih perlu diperkuat, terutama dalam penguasaan teknologi informasi dan peningkatan keterampilan teknis berbasis digital, agar pelayanan administrasi kepegawaian bisa berjalan lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan ASN.

Meskipun masih ada beberapa kendala yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan hambatan teknis sistem, kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi kepegawaian telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penguatan kompetensi tenaga administrasi kepegawaian harus terus dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh dapat semakin optimal dan memenuhi tuntutan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan akuntabel.

2. Kontribusi Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Kontribusi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh merupakan aspek penting yang mempengaruhi keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian. Kontribusi ini tidak hanya diukur dari kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga dari partisipasi aktif tenaga administrasi dalam menghasilkan layanan yang efisien, teratur, dan berfokus pada kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti menemukan bahwa tenaga administrasi kepegawaian memiliki kontribusi yang cukup besar dalam mendukung pelayanan kepegawaian. Hal ini terlihat dari keterlibatan langsung mereka dalam semua prosedur pelayanan, mulai dari penerimaan dokumen,

pemeriksaan kelengkapan, penginputan data, hingga penyampaian informasi kepada pengguna layanan.

Salah satu kontribusi utama tenaga administrasi kepegawaian adalah ketepatan dan detail dalam menangani administrasi kepegawaian. Ketelitian dalam memeriksa dokumen sangat penting, karena kesalahan kecil dalam administrasi dapat berpengaruh besar pada hak dan kewajiban ASN. Berdasarkan penelitian, tenaga administrasi kepegawaian berusaha memastikan semua dokumen yang diproses sesuai dengan syarat yang ditentukan. Upaya ini menunjukkan bahwa kontribusi mereka tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab profesional terhadap kualitas pelayanan.

Secara teoretis, Edison, Anwar, dan Komariyah menjelaskan bahwa kompetensi manajerial mencakup kemampuan merencanakan tugas, mengatur pekerjaan, mengoordinasikan sumber daya, serta mengontrol proses agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien. Dalam konteks pelayanan administrasi kepegawaian, kompetensi manajerial penting untuk memastikan bahwa setiap tahap pelayanan dilakukan sesuai prosedur dan tidak menimbulkan penumpukan tugas.⁸⁹

Selain itu, Wibowo menekankan bahwa kompetensi manajerial sangat terkait dengan kemampuan pengambilan keputusan dan pengaturan pekerjaan dalam situasi yang terus berubah. Data yang ada menunjukkan bahwa ketika tenaga administrasi bisa mengatur alur kerja dengan baik, pelayanan administrasi kepegawaian bisa berlangsung dengan lebih tertib dan terarah. Sebaliknya, kurangnya sumber daya manusia dan tingginya beban kerja menjadi faktor yang memengaruhi pengoptimalan kompetensi manajerial tersebut.⁹⁰

Selain ketelitian, tenaga administrasi kepegawaian juga berkontribusi dalam memberikan informasi yang jelas dan terbuka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mereka aktif memberikan penjelasan kepada ASN terkait prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta tahapan yang harus dilalui. Informasi disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti sehingga pengguna

⁸⁹ I. Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Alfabeta, 2016), pp. 142-145

⁹⁰ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, RajaGrafin (2016).

layanan dapat lebih baik dalam mempersiapkan dokumen. Kontribusi ini sangat membantu mengurangi kesalahan dalam administrasi dan mempercepat proses layanan.

kontribusi tenaga administrasi kepegawaian juga tampak sebagai pendamping bagi ASN dalam menyelesaikan permasalahan kepegawaian. Dari hasil wawancara, terungkap bahwa mereka tidak hanya memberikan pelayanan secara formal, tetapi juga bersedia membantu ASN yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi. Sikap ini menunjukkan adanya orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna.

Dalam konteks pelayanan digital, tenaga administrasi kepegawaian memainkan peran penting. Penelitian menunjukkan bahwa mereka secara aktif membantu ASN dalam melakukan penginputan data dan pembaruan pada informasi sistem kepegawaian. Meskipun sistem yang digunakan terkadang mengalami gangguan teknis, kontribusi tenaga administrasi dalam mendampingi pengguna layanan menjadi faktor penting untuk menjaga kelancaran pelayanan.

Di samping itu, kontribusi administrasi kepegawaian juga terlihat dalam pengelolaan arsip dan data kepegawaian. Pengelolaan arsip yang baik yang menjadi salah satu bentuk kontribusi yang mendukung keberlanjutan pelayanan administrasi kepegawaian. Temuan observasi menunjukkan bahwa tenaga administrasi berusaha menyimpan dan mengelola dokumen kepegawaian secara sistematis, sehingga mempermudah pencarian data dan mendukung kelancaran pelayanan di masa mendatang.

Kontribusi tenaga administrasi kepegawaian juga nampak dari responsifitas mereka dalam memenuhi kebutuhan ASN. Responsifitas ini terlihat dari kesiapan mereka dalam merespons pertanyaan, keluhan, maupun permohonan pelayanan dari pengguna. Sikap tersebut menciptakan kesan positif terhadap pelayanan yang diberikan dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap instansi.

Dalam melaksanakan tugasnya, tenaga administrasi kepegawaian turut memberikan sumbangsih melalui kemampuannya berkolaborasi dengan rekan-rekan dan unit lainnya. Pelayanan administrasi kepegawaian melibatkan sejumlah

pihak, sehingga kerja sama menjadi sangat krusial. Penelitian memperlihatkan bahwa pegawai administrasi kepegawaian mampu menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan unit-unit kerja terkait untuk memperlancar layanan. Kerja sama ini jadi salah satu pilar utama dalam penguatan pelayanan kepegawaian.

Kontribusi tenaga administrasi kepegawaian juga dapat dilihat dari usaha mereka dalam memastikan etika pelayanan publik tetap terjaga. Etika tersebut tampak dari sikap hormat, ramah, dan penghargaan terhadap pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan tenaga administrasi kepegawaian berupaya mempertahankan sikap profesional dalam seluruh interaksi dengan ASN. Sikap semacam ini menjadi elemen penting dalam kontribusi tenaga administrasi untuk menciptakan pelayanan berkualitas.

Di samping itu, tenaga administrasi kepegawaian juga berkontribusi terhadap disiplin administrasi dengan menerapkan aturan dan prosedur pelayanan secara konsisten. Ketegasan dalam penerapan regulasi sangat diperlukan agar pelayanan berlangsung tertib dan tidak menimbulkan masalah di masa depan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pegawai administrasi tidak ragu untuk mengingatkan pelanggan agar melengkapi persyaratan administrasi yang kurang lengkap. Sikap ini menggambarkan kontribusi dalam menjaga kualitas dan integritas pelayanan kepegawaian.

Berdasarkan informasi dan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa kompetensi manajerial pegawai administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh telah diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Namun, kompetensi ini masih memerlukan penguatan melalui pengaturan beban kerja yang lebih seimbang, peningkatan koordinasi antar unit, serta peningkatan keterampilan manajerial agar pelayanan administrasi kepegawaian dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

3. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Melakukan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Faktor pendukung dan penghambat adalah elemen yang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh. Keberhasilan dalam memperkuat layanan tidak hanya bergantung pada kompetensi dan kontribusi tenaga administrasi kepegawaian, tetapi juga terpengaruh oleh berbagai elemen internal dan eksternal yang dapat mendukung dan menghambat pelaksanaan tugas pelayanan.

Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti menemukan sejumlah aspek pendukung yang memudahkan pegawai administrasi kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan administrasi. Faktor-faktor tersebut berkaitan dengan sumber daya manusia, lingkungan kerja, serta sistem dan kebijakan yang ada di lembaga.

Salah satu faktor pendukung utama adalah pengalaman kerja yang dimiliki oleh tenaga administrasi kepegawaian. Pengalaman kerja memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai alur pelayanan dan masalah yang sering muncul dalam administrasi kepegawaian. Dengan pengalaman ini, tenaga administrasi kepegawaian dapat menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan dengan lebih cepat dan tepat. Selain itu, pengalaman kerja juga membantu mereka dalam mengambil keputusan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Faktor pendukung lainnya adalah pemahaman tentang regulasi dan kebijakan kepegawaian. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi kepegawaian telah memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai aturan dan prosedur yang ada. Pemahaman ini menjadi landasan penting dalam memberikan pelayanan, karena setiap proses administrasi harus mengikuti regulasi yang ditetapkan. Dengan pemahaman yang baik terhadap peraturan, pegawai administrasi dapat memberikan pelayanan yang efektif dan menghindari kesalahan dalam administrasi.

Lingkungan kerja yang baik juga menjadi salah satu aspek pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian. Lingkungan kerja yang teratur dan kerja sama antarpegawai menciptakan suasana yang mendukung kelancaran pelayanan. Dari hasil penelitian, tenaga administrasi kepegawaian

menjalin hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja dan atasan. Hubungan yang harmonis ini memudahkan koordinasi dalam koordinasi dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan.

Di samping itu, dukungan dari atasan juga berkontribusi sebagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja tenaga administrasi kepegawaian. Dukungan atasan terlihat dari arahan, pengawasan, dan kepercayaan terhadap tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas pelayanan. Dengan adanya dukungan tersebut, tenaga administrasi kepegawaian merasa lebih terdorong untuk melakukan tugas mereka dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Pemanfaatan teknologi informasi juga berperan sebagai faktor pendukung dalam penguatan pelayanan administrasi kepegawaian. penggunaan sistem pelayanan berbasis digital mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Meskipun masih ada beberapa kendala teknis, keberadaan sistem digital tetap memberikan keuntungan dalam mendukung pelayanan kepegawaian.

Namun, di samping faktor-faktor pendukung tersebut, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh. Salah satu faktor penghambat utama adalah kurangnya jumlah tenaga administrasi kepegawaian dibandingkan dengan jumlah pekerjaan yang harus mereka selesaikan. Keadaan ini menyebabkan beban kerja yang cukup tinggi, terutama pada periode-periode tertentu seperti pengurusan kenaikan pangkat dan pembaruan data ASN.

Beban kerja yang berat sering kali menjadi penyebab keterlambatan pelayanan dan menurunnya efektivitas kerja. Tenaga administrasi kepegawaian harus menangani berbagai jenis pelayanan secara bersamaan, sehingga memerlukan waktu dan tenaga yang lebih banyak. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri dalam upaya memperkuat pelayanan administrasi kepegawaian.

Faktor lain yang menghambat adalah masalah teknis pada sistem pelayanan berbasis digital. Gangguan jaringan internet dan ketidakstabilan aplikasi kepegawaian seringkali mengganggu proses pelayanan. Masalah teknis

ini membuat tenaga administrasi kepegawaian tidak bisa menjalankan administrasi dengan baik dan menyebabkan ketidakpastian dalam waktu penyelesaian pelayanan. Meskipun petugas administrasi telah berusaha mengatasi masalah tersebut, faktor teknis masih menjadi penghalang yang cukup berarti.

Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana juga menjadi faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian. Keterbatasan fasilitas pendukung, seperti ruang pelayanan dan peralatan kerja, dapat mempengaruhi kenyamanan serta efektivitas pelayanan. Situasi ini perlu mendapatkan perhatian agar pelayanan dapat berjalan lebih baik.

Faktor yang menghambat lainnya adalah kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi tenaga administrasi kepegawaian. Minimnya pelatihan yang terus-menerus dapat memengaruhi kemampuan petugas untuk mengikuti perkembangan sistem dan aturan kepegawaian. Dalam menghadapi perubahan dan tuntutan pelayanan yang semakin rumit, pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia sangatlah penting.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa tingkat pemahaman pengguna layanan mengenai prosedur administrasi kepegawaian sangat bervariasi. Kurangnya pengertian pengguna layanan terhadap syarat dan tahapan pelayanan sering menjadi hambatan dalam proses pelayanan. Kondisi ini memaksa tenaga administrasi kepegawaian untuk memberikan penjelasan secara berulang, sehingga membutuhkan waktu lebih dalam pelayanan.

Dari keseluruhan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat memiliki dampak yang signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh. Faktor pendukung perlu terus dipelihara dan ditingkatkan, sementara faktor penghambat harus diminimalkan melalui berbagai upaya perbaikan. Dengan mengoptimalkan faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian bisa terus ditingkatkan sesuai dengan tuntutan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, peneliti bisa menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi tenaga administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh tergolong baik dan memiliki peran penting dalam memperkuat pelayanan administrasi kepegawaian. Kompetensi ini terlihat dari penguasaan kompetensi teknis, manajerial, serta sosial dan kepribadian. Dari aspek teknis, tenaga administrasi memahami tugas dan prosedur administrasi sambil mampu menggunakan sistem pelayanan digital. Dari aspek manajerial, tenaga mampu mengatur alur pelayanan, mengelola dokumen, dan berkoordinasi dengan unit kerja lain. Di sisi sosial dan kepribadian, tenaga administrasi menunjukkan sikap yang ramah, sopan, komunikatif, disiplin, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.
2. Tenaga administrasi kepegawaian memberikan kontribusi yang besar dalam memperkuat pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh. Kontribusi ini terlihat dari ketelitian dalam pemrosesan administrasi kepegawaian, kejelasan informasi pelayanan, pendampingan kepada ASN dalam menyelesaikan masalah kepegawaian, serta keterlibatan dalam mendukung penerapan pelayanan digital. Selain itu, mereka juga berkontribusi dalam menjaga ketertiban administrasi, mengelola arsip kepegawaian secara sistematis, serta penerapan etika pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan pengguna.
3. Terdapat beberapa faktor yang pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh. Faktor pendukung termasuk pengalaman kerja tenaga administrasi, pemahaman terhadap regulasi kepegawaian, kerjasama

antarpegawai, lingkungan kerja yang mendukung, dan dukungan dari pimpinan. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah tenaga administrasi, tingginya beban kerja pada waktu tertentu, kendala teknis pada sistem pelayanan digital, keterbatasan pelatihan kompetensi, serta belum optimalnya pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan kontribusi tenaga administrasi kepegawaian sangat penting dalam penguatan pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tenaga administrasi serta perbaikan sistem dan dukungan kelembagaan harus dilakukan secara terus-menerus agar pelayanan administrasi kepegawaian dapat berlangsung dengan lebih optimal, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

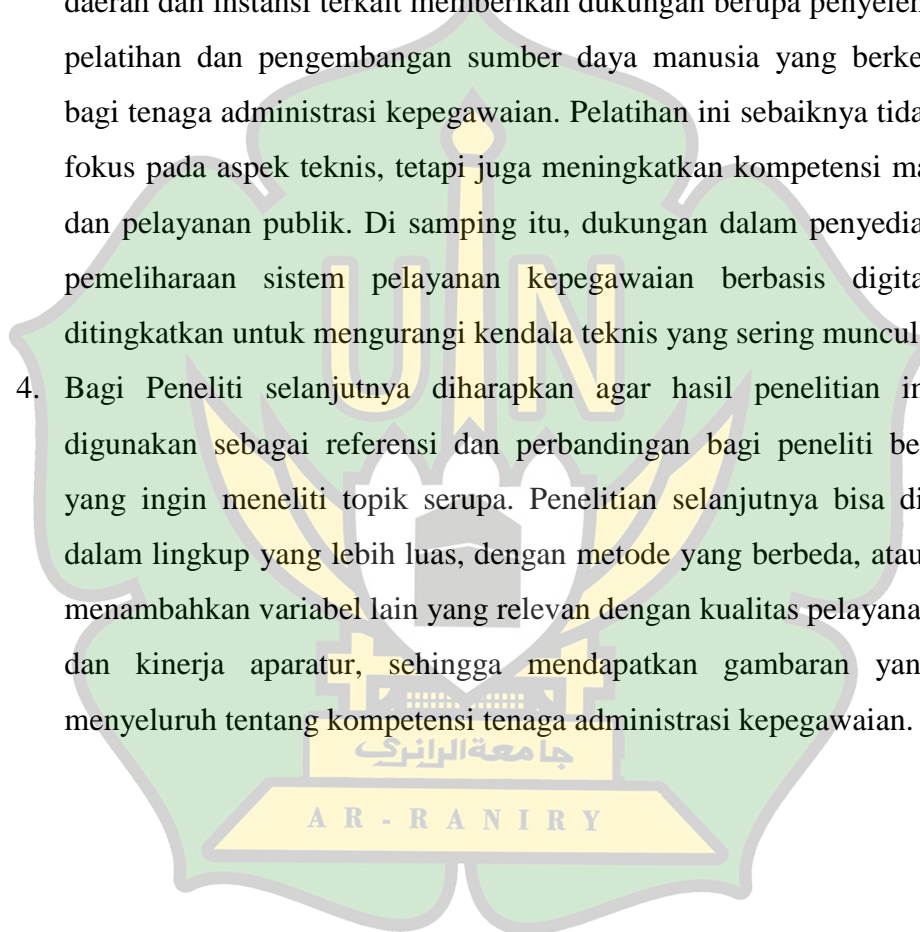
B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang didapatkan tentang kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan bisa menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh diharapkan agar terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian dengan memperkuat tenaga administrasi. Langkah ini bisa dilakukan dengan menambah jumlah tenaga administrasi sesuai kebutuhan beban kerja, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, serta perbaikan sistem pelayanan berbasis digital agar lebih stabil dan mudah diakses. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan secara berkala guna memastikan bahwa pelayanan administrasi kepegawaian sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Bagi Tenaga Administrasi Kepegawaian diharapkan agar tenaga administrasi kepegawaian mau terus meningkatkan kompetensi diri, baik dalam hal teknis, manajerial, maupun sosial dan kepribadian. Tenaga

administrasi diharapkan dapat mengikuti perkembangan regulasi dan teknologi informasi yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian, serta tetap profesional, disiplin, dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Dengan peningkatan kompetensi secara berkelanjutan, kualitas pelayanan administrasi kepegawaian semakin baik.

3. Bagi Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait diharapkan agar pemerintah daerah dan instansi terkait memberikan dukungan berupa penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan bagi tenaga administrasi kepegawaian. Pelatihan ini sebaiknya tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga meningkatkan kompetensi manajerial dan pelayanan publik. Di samping itu, dukungan dalam penyediaan serta pemeliharaan sistem pelayanan kepegawaian berbasis digital perlu ditingkatkan untuk mengurangi kendala teknis yang sering muncul.
4. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan perbandingan bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti topik serupa. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dalam lingkup yang lebih luas, dengan metode yang berbeda, atau dengan menambahkan variabel lain yang relevan dengan kualitas pelayanan publik dan kinerja aparatur, sehingga mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh tentang kompetensi tenaga administrasi kepegawaian.



DAFTAR PUSTAKA

- Adi Kurniawan Saputra, Jeki Trimarstuti, 'Implementasi Good Governance Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kecamatan di Kota Pekalongan', 3.2 (2021), Pp. 86–92
- Alfan Haydar Najmuddin, Hidayat Muhammad Sugiharto, 'Beban Administrasi Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah', 10.13 (2024), Pp. 44–53
- Ansori, And Hapzi Ali, 'Analisi Pengaruh Kompetensi dan Promosi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bungo', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 15.1 (2015), Pp. 50–60
- Arfanaldy, Sehan Rifky, 'Analisis Kebutuhan Pengelolaan Tenaga Administrasi Madrasah', *Edu Cendikia: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 4.01 (2024), Pp. 1–9
- Basirun, Basirun, Muhammad Yasin, and Miftahul Huda, 'Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa Stai Ma'arif Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah', *Mindset: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.September (2022), Pp. 159–70
- Chairunnisa, Setia Tjahyanti Nurafni, 'Kompetensi, Kepemimpinan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Human Resources And Facility Management Directorate', 12.2 (2020), Pp. 127–32
- Dessler, G., *Human Resource Management*, Pearson Ed (2017)
- Detson Ray Halomoan Sitorus, Dimas Agustian, Tri Anggraini, 'Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan', *Journal Of Administration And Educational Management*, 7.1 (2024), Pp. 2598–5159
- Dwi Sulsilawati, Basri, And Syamsurijal Hasan, 'Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di Sma Negeri 2 Bulukumba', [*Jak2p*] *Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan*, 1.1 (2024), P. 5
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Alfabeta, 2016)
- Hidayat, Muhammad Sugiharto, dan Alfan Haydar Najmuddin. 2024. "Beban Administrasi Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah." *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 10 No. 13, hlm. 44–53.
- Hanafi, Mochamad, 'Peranan Administrasi Kepegawaian pada Sekolah Menengah Kejuruan di Daerah Istimewa Yogyakarta', Xv.1 (2018), Pp. 51–59
- Ilmu, Andri Irawan, 'No Titransparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp)', *Jurnal Politik Dan*

Sosial Kemasyarakatan, 10.3 (2018), Pp. 86–101

Islam, Universitas, Negeri Sunan, Gunung Djati, Eneng Muslihah, Universitas Islam, Negeri Sultan, And Others, ‘Correlation Between Administrative Personnel Competency And Madrasah Administrative Personnel Performance’, *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 7.24 (2023), Pp. 1–16

Jasman, ‘Kompetensi Sosial Kepala Madrasah dan Guru dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam’, 2.02 (2017), P. 197

Khalida, Zahra Zaituna, ‘Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Smp Negeri 4 Aluh-Aluh Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan’, 2024

M, Feralys Novauli., ‘Kompetensi Guru dalam Peningkatan Prestasi Belajar pada Smp Negeri dalam Kota Banda Aceh’, 3.1 (2015), Pp. 45–67

Mahmuda, Dana, Romi Saputra, And Agung Nurrahman, ‘Kompetensi Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung’, *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (Jp Dan Kp)*, 4.1 (2022), Pp. 18–36

Manajemen, Jurusan, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl Kh, And Ahmad Dahlan, ‘Memahami Konsep Kompetensi Karyawan Sebagai Bagian Dari Perencanaan Sdm’, 4.3 (2024), Pp. 127–35

Maryam, Neneng Siti, ‘Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik’, Vi.1 (2016), Pp. 1–18

Mayamin, ‘Peranan Administrasi Kepegawaian dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Plaju Kota Palembang’, *Jiads*, 17.1 (2022), Pp. 26–40

Meirinawati, Indah Prabawati, ‘Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citezen’s Charter’, 12.April (2015), Pp. 45–54

Meyssha Ananda Putri, ‘Strategi Pengelolaan Kebijakan Untuk Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Kota Bengkulu’, *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 2.1 (2024), Pp. 130–43

Munir, Moch Misbahul, Vira Sholikhah, And Silvia Diah Rahmawati, ‘Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban’, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1.2 (2019), Pp. 170–83

Pand, Abdul, ‘Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu’, 4.1 (2022), P. 170

Pandi, Abdul, ‘Mudir (Jurnal Manajemen Pendidikan) Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Mts. Hidayatul

- Muhsinin', *Mudir : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4.1 (2022), P. H.164
- Payong, Yohanes, 'Kesiapan Implementasi E-Government Menuju Penguatan Sistem Inovasi Daerah (Sida) Kota Kupang', *Jurnal Inovasi Kebijakan*, Iv.1 (2019), Pp. 1–19
- Permata, Novita, Nursuci Aryana, Angelina Safitri, And Yulia Hanoselina, 'Faktor Internal dan Eksternal Yang Mempengaruhi Etika Administrasi Publik di DPMPTSP Kota Padang Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik', 02.02 (2024), Pp. 484–88
- Pernata, Fendi, Rusli Isa, Sri Yulianty Mozim, And Negeri Gorontalo, 'Kualitas Pelayanan Administrasi pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo', *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3.3 (2025), Pp. 285–90
- Rena Daryani, Seno Andri, Adianto, 'Pengembangan Kompetensi Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Kampar', 6 (2022), Pp. 10087–98
- Renanda, Alfian Agus, And Angga Rosidin, 'Efektivitas Pelayanan Digital dalam Mempermudah Birokrasi dan Pengelolaan Data Publik', 1.8 (2025), Pp. 1651–57
- Revita Rahim, S.E. 1, 'Strategi Pengembangan Kompetensi Asn di Era Transformasi Digital', 14.02 (2023), Pp. 2023–24
- Rianti, Sрни, 'Peran Tenaga Administrasi Sekolah (Tas) dalam Layanan Administrasi di Smp Cokroaminoto Tamalanrea Makassar', 2022
- Rima Febrina, Shally Alpriansyah, 'Pengaruh Penguasaan Kompetensi Teknis Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimoderasi Oleh Kompetensi Smart ASN pada Jabatan Pelaksana Penyusun Bahan Publikasi dan Kehumasan', 5.1 (2021), Pp. 50–62
- Rina Apriyanti, Faria Ruhana, Mansyur Ahmad, 'The Influence Of Employee Professionalism And Competence In Improving The Quality Of Employee Service One Stop Integrated Services, Kembangan District, West Jakarta Administrative City', 49.1 (2023), Pp. 1–11, Doi:10.33701/Jipwp.V49i1.3246
- Saleh, Sirajuddin, 'Pelayanan Administrasi Kepegawaian', *Jurnal Eklektika*, 4.April (2016), Pp. 3–11
- Suparyanto Dan Rosad (2015, 'Standar Kompetensi Guru', *Suparyanto Dan Rosad (2015*, 5.3 (2020), Pp. 248–53
- Sutrisno, E., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana
- Syarifuddin, Muhammad Luthfi Siraj, 'Pengaruh Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Layanan', 3.1 (2023), Pp. 201–8

- Trilestari, Endang Wirjatmi, *Tuntutan Kompetensi Bagi Aparatur dalam Pelayanan Publik di Daerah*, *Jurnal Ilmu Administrasi*, 2005, II
- Udik Mashudi, Alfian Tiko Supangat, Siti Zaidatul Khasanah, 'Peran Administrasi Kepegawaian dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai', *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1.2 (2025), Pp. 88–97
- Ummi Salamah, Endang Kaswati, Dwi Noviani, 'Konsep Administrasi Kepegawaian dalam Institusi', *Jurnal Pendidikan Indonesia (Pjpi)*, 1.2 (2023), Pp. 277–78,
- Waruwu, Marinu, Magister Administrasi Pendidikan, Universitas Kristen, And Satya Wacana, 'Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)', 7 (2023), Pp. 2896–2910
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Rajagrafin (2016)
- Widayana, Gede, Arya Wigraha, Edi Agus, And Juni Artha, 'Analisis Kompetensi Guru Teknik Otomotif di Smk dalam Meningkatkan Kompetensi Pembelajaran Kepada Siswa', 20.1 (2023), Pp. 68–79
- Winda Aulia Dewi, Mita Mulyana Sari, Kharisma Cahya Aulia, Eko Prasetyo, 'Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tigaraksa', 9.6 (2025), Pp. 9–15
- Yulianti, Lanas, And Nenden Nur Annisa, 'Pengaruh Kompetensi Asn Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal', *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6.1 (2024), Pp. 64–70
- Yusuf, A. Muri, 'Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan' (Kencana, 2014), P. 228
- Zein, M Harry Mulya, Anugerah Pratama, Hustoto, And Sisca Septiani, 'Kinerja Layanan Administrasi Kepegawaian: Tantangan dan Solusi', 7.4 (2024), Pp. 13068–75

Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 965 TAHUN 2025

TENTANG:
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang :

- a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi;
- b. bahwa yang namanya tersebut dalam Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi mahasiswa;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2012, tentang perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 2022, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2022, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/Kmk.05/2011, tentang penetapan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

KESATU : Menunjukkan Saudara : **Nurussalami, S. Ag., M. Pd**

Untuk membimbing Skripsi

Nama : Yus Rijal
NIM : 220206089
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Penguatan Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

KEDUA : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

KETIGA : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor SP DIPA.025.04.2.423925/2025, Tanggal 02 Desember 2024;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sampai 11 Januari 2026;

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 11 Juli 2025
Dekan,


Saiful Muluk

Tembusan:

1. Sekjen Kementerian Agama RI di Jakarta;
2. Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama RI di Jakarta;
3. Direktur Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Kementerian Agama RI di Jakarta;
4. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), di Banda Aceh;
5. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh di Banda Aceh;
6. Kepala Bagian Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry Banda Aceh di Banda Aceh;
7. Yang bersangkutan;
8. Arsip.





Lampiran 2: Surat Izin Penelitian Dari Akademik



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : B-9044/Un.08/FTK.1/TL.00/11/2025

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Banda Aceh

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 220206089

Nama : YUS RIJAL

Program Studi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Alamat : Meulaboh-Kuala Bhee moncrang Reusak

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DALAM PENGUATAN PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH**

Banda Aceh, 17 November 2025

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Prof. Dr. Buhori Muslim, M.Ag.

NIP. 197508152001121002

Berlaku sampai : 31 Desember 2025

AR - RANIRY

Lampiran 3: Surat Izin Penelitian Dari Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

JALAN P. NYAK MAKAM No. 23 GP. KOTA BARU TELP/FAX. (0651) 7555136,7555137
E-mail: dikbud@bandaacehkota.go.id Website: www.dikbud.bandaacehkota.go.id

Kodepos : 23125

Banda Aceh, 12 Januari 2026

Nomor : 890 / A1 / 0137
Lampiran : -
Hal : Telah Selesai Melakukan Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Tarbiyah
UIN- Ar Raniry Banda Aceh
u.p Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Kelembagaan
di-
Banda Aceh

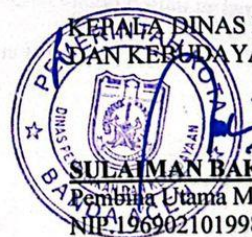
Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Nomor : B-9044/Un.08/FTK.1/TL.00/11/2025 tanggal 17 November 2025 tanggal 17 November 2025, perihal izin penelitian ilmiah mahasiswa, maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara pada dasarnya kami menyatakan tidak keberatan memberikan izin/data/informasi lainnya yang di butuhkan dalam rangka memenuhi persyaratan bahan penulisan skripsi kepada saudara/i:

Nama : Yus Rijal
NIM : 220206089
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Harus berkonsultasi langsung dengan Kepala Subbagian Umum Kepegawaian dan Aset
2. Mematuhi dan mengikuti protokol/aturan yang berlaku pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh
3. Foto copy hasil penelitian sebanyak 1 (satu) eksemplar di serahkan ke Kepala Subbagian Umum Kepegawaian dan Aset

Demikian rekomendasi ini kami keluarkan, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.



**Kepala Dinas Pendidikan
Dan Kebudayaan Kota Banda Aceh**

SULAIMAN BAKRI, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP.196902101998011001

Lampiran 4: Surat Keterangan Telah Melakukan Penel



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 JALAN P. NYAK MAKAM No. 23 GP. KOTA BARU TELP/FAX. (0651) 7555136,7555137
 E-mail: dikbud@bandaacehkota.go.id Website: www.dikbud.bandaacehkota.go.id
 Kodepos : 23125

Banda Aceh, 12 Januari 2026

Nomor : 890 / A1 / 0138
 Lampiran : -
 Hal : Telah Selesai Melakukan Penelitian

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Tarbiyah
 UIN- Ar Raniry Banda Aceh
 u.p Wakil Dekan Bidang Akademik
 Dan Kelembagaan
 di-
 Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Nomor : B-9044/Un.08/FTK.1/TL.00/11/2025 tanggal 17 November 2025, perihal rekomendasi melakukan penelitian Ilmiah, maka bersama ini kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh, menerangkan bahwa :

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian
1	Yus Rijal NIM : 220206089	Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian Dalam Penguatan Pelayanan Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Benar yang tersebut namanya diatas telah selesai melakukan penelitian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh dengan judul "**Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian Dalam Penguatan Pelayanan Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh**" pada tanggal 9 Januari 2026.

Demikianlah surat ini kami keluarkan atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.



KEPALA DINAS PENDIDIKAN
 DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH

SULAIMAN BAKRI, S.Pd, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP.196902101998011001


Lampiran 5: Instrumen Penelitian

**KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DALAM PENGUATAN PELAYANAN DI
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH**

Nama Instansi : DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH

Alamat : Jalan Panglima Nyak Makam No. 23, Gampong Kota Baru, Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh

No	Rumusan Masalah	Indikator	Subjek	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kompetensi tenaga administrasi kepegawaian dalam penguatan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh?	a. Pemahaman regulasi b. Kemampuan TI c. Ketelitian dan akurasi d. Profesionalisme dan Sikap Pelayanan	Kepala Sub Bagian Kepegawaian	1. Bagaimana tingkat pemahaman tenaga administrasi kepegawaian terhadap regulasi dan prosedur kepegawaian, seperti cuti, mutasi, kenaikan pangkat, dan pensiun, dalam mendukung kelancaran pelayanan? 2. Bagaimana kemampuan tenaga administrasi kepegawaian dalam mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi kepegawaian berbasis	

		 The logo of UIN Ar-Raniry is a green shield-shaped emblem. At the top is a yellow crescent moon and a yellow star. Below this is a white lotus flower. In the center, the letters 'UIN' are written in a large, yellow, stylized font. Below the lotus, there is a yellow banner with the Arabic text 'جامعة الرانيري' (UIN Ar-Raniry) and the English text 'A R - R A N I R Y' below it.	<p>teknologi informasi seperti SIASN, SIMPEG, dan e-Kinerja dalam proses pelayanan?</p> <p>3. Bagaimana tingkat ketelitian tenaga administrasi kepegawaian dalam memeriksa kelengkapan, keabsahan, dan kebenaran dokumen kepegawaian agar terhindar dari kesalahan administrasi?</p> <p>4. Bagaimana sikap profesional dan tanggung jawab tenaga administrasi kepegawaian dalam melaksanakan tugas pelayanan, termasuk kepatuhan terhadap SOP dan menjaga kerahasiaan dokumen kepegawaian?</p>	
--	--	---	--	--

		<p>a. Pemahaman regulasi</p> <p>b. Kemampuan TI</p> <p>c. Ketelitian dan akurasi</p> <p>d. Profesionalisme dan Sikap Pelayanan</p>	<p>Staf Administrasi Kepegawaian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sejauh mana Anda memahami regulasi dan prosedur administrasi kepegawaian seperti cuti, mutasi, kenaikan pangkat, dan pensiun dalam melaksanakan pelayanan kepada pegawai? 2. Bagaimana kemampuan Anda dalam mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi kepegawaian berbasis teknologi informasi seperti SIASN, SIMPEG, dan e-Kinerja untuk mendukung kelancaran pelayanan? 3. Bagaimana cara Anda memastikan ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen kepegawaian agar tidak terjadi kesalahan administrasi? 4. Bagaimana sikap profesional yang Anda terapkan dalam melayani 	
--	--	--	--------------------------------------	---	--

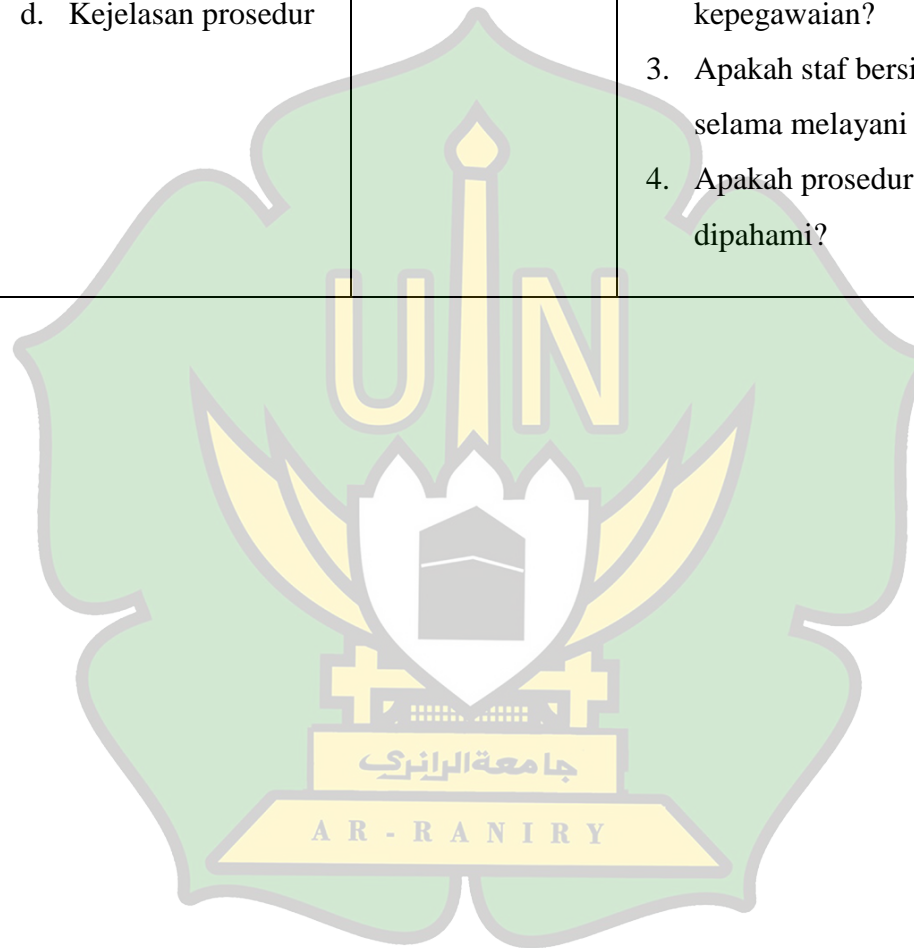
				pegawai, termasuk kepatuhan terhadap SOP, kedisiplinan kerja, serta etika dalam memberikan pelayanan?	
		<ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan Informasi b. Sikap/etika pelayanan c. Kecepatan layanan d. Profesionalisme (Konsistensi) 	Pengguna Layanan (Guru/ASN)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Apakah staf menjelaskan informasi pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami? 2. Apakah staf melayani anda dengan ramah dan sopan? 3. Apakah pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat? 4. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf selalu konsisten? 	
2.	Sejauh mana tenaga administrasi kepegawaian berkontribusi dalam penguatan pelayanan di	<ul style="list-style-type: none"> a. Kelancaran layanan b. Penyediaan informasi c. Kerja sama/koordinasi 	Kepala Sub Bagian Kepegawaian	<ul style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kontribusi staf dalam memperlancar pelayanan administrasi? 2. Apakah staf memberikan informasi 	

	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh?	d. Dampak terhadap kepuasan		<p>kepada pegawai dengan jelas dan sesuai aturan?</p> <p>3. Bagaimana kerja sama staf dengan unit kerja lain?</p> <p>4. Apakah kontribusi staf berpengaruh terhadap kepuasan ASN?</p>	
		<p>a. Kelancaran layanan</p> <p>b. Penyediaan informasi</p> <p>c. Kerja sama</p> <p>d. Kepuasan pengguna</p>	<p>Staf Administrasi</p> <p>Kepegawaian</p>	<p>1. Apa peran Anda dalam memastikan pelayanan administrasi berjalan lancar?</p> <p>2. Apakah Anda memberikan informasi pelayanan kepada pengguna dengan jelas dan tepat?</p> <p>3. Bagaimana koordinasi dan kerja sama Anda dengan rekan kerja dalam pelayanan?</p> <p>4. Menurut Anda, apakah pelayanan yang diberikan sudah mampu memberikan kepuasan kepada</p>	

				pengguna?	
		<ul style="list-style-type: none"> a. Kepuasan pengguna b. Kelancaran proses c. Penyediaan informasi d. Komunikasi staf 	Pengguna layanan (Guru/ASN)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelayanan staf memberikan kepuasan kepada Anda? 2. Bagaimana pengalaman Anda selama menggunakan layanan administrasi kepegawaian? 3. Apakah alur pelayanan mudah diikuti? 4. Apakah staf responsif terhadap pertanyaan atau keluhan Anda? 	
3.	Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat tenaga administrasi kepegawaian dalam melakukan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana prasarana b. Kompetensi staf c. Dukungan pimpinan d. Beban kerja 	Kepala Sub Bagian Kepegawaian	<ul style="list-style-type: none"> 1. Apakah sarana dan prasarana sudah memadai untuk pelayanan? 2. Faktor apa saja yang paling mendukung pelayanan staf? 3. Hambatan apa yang sering dialami staf? 4. Bagaimana solusi untuk mengatasi 	

	Aceh?			hambatan tersebut?	
		a. Sarana prasarana b. Beban kerja c. Kendala teknis d. Pelatihan	Staf administrasi kepegawaian	1. Apakah fasilitas seperti komputer dan jaringan internet telah mendukung pelaksanaan tugas Anda? 2. Apakah beban kerja yang Anda terima menghambat kecepatan pelayanan? 3. Kendala teknis apa yang paling sering Anda hadapi dalam melaksanakan tugas? 4. Apakah Anda membutuhkan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kompetensi kerja?	
		a. Fasilitas pelayanan b. Kendala layanan c. Profesionalisme staf	Pengguna layanan (Guru/ASN)	1. Apakah fasilitas pelayanan sudah nyaman dan memadai? 2. Kendala apa yang Anda alami selama mengurus pelayanan	

		d. Kejelasan prosedur		kepegawaian? 3. Apakah staf bersikap profesional selama melayani Anda? 4. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami?	
--	--	-----------------------	--	---	--



Pembimbing

Nurussalami, S.Pd.I., M.Pd

NIP. 197902162014112001

Lampiran 6: Lembar Observasi

Kompetensi Tenaga Administrasi Kepegawaian dalam Penguatan Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh

Nama Pengamat : Yus Rijal
 Jaswal Observasi : Januari 2026
 Unit/Bidang : Kepegawaian

A. Petunjuk Pengisian

Beri tanda ✓ pada kolom yang sesuai dengan hasil pengamatan Anda:

1 = Tidak Tampak, 2 = Kurang, 3 = Cukup, 4 = Baik, 5 = Sangat Baik

B. Aspek dan Indikator Observasi

1. Kompetensi Teknis

No	Indikator yang Diamati	1	2	3	4	5	Catatan
1	Pegawai memahami prosedur layanan kepegawaian (cuti, mutasi, kenaikan pangkat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Mengoperasikan sistem kepegawaian digital (SIASN, SIMPEG, e-kinerja) dengan baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dokumen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Kecepatan dalam memproses berkas layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2. Kompetensi Manajerial

No	Indikator yang Diamati	1	2	3	4	5	Catatan
5	Mampu mengatur prioritas pekerjaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	Mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Koordinasi yang baik dengan rekan kerja/unit lain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

3. Kompetensi Sosial dan Komunikasi

No	Indikator yang Diamati	1	2	3	4	5	Catatan
8	Komunikasi jelas dan mudah dipahami saat melayani pegawai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	
9	Sikap ramah, sopan, dan profesional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	
10	Tanggap dalam merespons pertanyaan dan kendala pegawai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

No	Indikator yang Diamati	1	2	3	4	5	Catatan
11	Mampu menggunakan komputer dan aplikasi pendukung administrasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	<input type="checkbox"/>	
12	Memanfaatkan teknologi untuk mempercepat layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	

5. Etika Kerja dan Profesionalisme

No	Indikator yang Diamati	1	2	3	4	5	Catatan
13	Disiplin hadir tepat waktu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	
14	Bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	
15	Menjaga kerahasiaan dokumen kepegawaian	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	√	

Pembimbing

Nurussalami, S.Pd.I., M.Pd.

NIP. 197902162014112001

Lampiran 7: Dokumentasi



Dokumentasi Wawancara Dengan Kepala Subbagian Kepegawaian



Dokumentasi Wawancara Dengan Staf Administrasi Kepegawaian



Dokumentasi Wawancara Dengan
Guru TKN 2 Banda Aceh
Selaku Pengguna Layanan



Dokumentasi Gedung Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh



Dokumentasi Ruang
Bidang Administrasi Kepegawaian



Dokumentasi
Visi&Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Pelayanan Administrasi Kepegawaian

