TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KOTA WARINGIN BARAT DALAM PERSPEKTIF KINERJA PELAYANAN PUBLIK (STUDI PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2019 TENTANG PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL)

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik

Disusun Oleh :

Rohani

NIM. 530050617

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2025

ABSTRACT

ANALYSIS OF CIVIL SERVANT COMPETENCY AT THE SOCIAL SERVICE OF KOTAWARINGIN BARAT REGENCY FROM THE PERSPECTIVE OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE
(Study of Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 30 of 2019 concerning Civil Servant Performance Assessment)

Rohani
daengani35@gmail.com
Graduate School
Universitas Terbuka

This study aims to analyze the competency of Civil Servants (ASN) in supporting public service performance at the Social Service Office of Kotawaringin Barat Regency based on Government Regulation Number 30 of 2019 concerning the Performance Assessment of Civil Servants. The research objectives include: (1) analyzing the competency of Civil Servants in supporting public service performance at the Social Service Office of Kotawaringin Barat Regency from the perspective of Government Regulation Number 30 of 2019 concerning the Performance Assessment of Civil Servants; and (2) analyzing the supporting and inhibiting factors in fulfilling Civil Servant competency to achieve optimal public service performance at the Social Service Office of Kotawaringin Barat Regency. This study employed a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. Research informants consisted of structural officials, implementing civil servants, and service users within the Social Service Office of Kotawaringin Barat Regency. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman, encompassing data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that of the 31 recorded civil servants, socio-cultural competency is relatively good, reflected in their ability to adapt and communicate with communities from diverse backgrounds. However, technical and managerial competencies remain uneven, particularly among new employees who have not yet fully understood the information systems and service procedures. Public service performance assessments based on Government Regulation Number 30 of 2019 reveal that service effectiveness has not been optimal due to poor inter-departmental coordination and limited staffing. Efficiency has been hampered by inadequate technological infrastructure and the continued use of manual systems in various service processes. Supporting factors for civil servant performance include clear regulations, leadership support for training programs and incentives, and the availability of basic service infrastructure. Meanwhile, inhibiting factors consist of low participation in training, limited human resource development budgets, insufficient staffing, and undigitized document management. This study recommends enhancing technology-based training, integrating inter-departmental data systems, and developing more targeted and effective human resource development budget planning

Keywords: *civil servant competency, inhibiting factors, PP 30/2019, public service performance, supporting factors*

ABSTRAK

ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT DALAM PERSPEKTIF KINERJA PELAYANAN PUBLIK

(Studi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil)

Rohani
daengani35@gmail.com
Sekolah Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mendukung kinerja pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Tujuan penelitian mencakup: (1) menganalisis kompetensi Pegawai Negeri Sipil dalam mendukung kinerja pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil; serta (2) menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pemenuhan kompetensi Pegawai Negeri Sipil untuk mewujudkan kinerja pelayanan publik yang optimal pada Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pejabat struktural, ASN pelaksana, dan pengguna layanan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 31 ASN yang tercatat, kompetensi sosial-kultural relatif baik, tercermin dari kemampuan adaptasi dan komunikasi dengan masyarakat yang beragam latar belakang. Namun, kompetensi teknis dan manajerial masih belum merata, terutama bagi pegawai baru yang belum memahami sistem informasi dan prosedur pelayanan secara menyeluruh. Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan PP 30 Tahun 2019 menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum optimal akibat rendahnya koordinasi antarbidang dan keterbatasan jumlah pegawai. Efisiensi terganggu oleh keterbatasan infrastruktur teknologi dan masih digunakannya sistem manual dalam berbagai proses pelayanan. Faktor pendukung kinerja ASN meliputi regulasi yang jelas, dukungan pimpinan terhadap program pelatihan dan pemberian insentif, serta ketersediaan infrastruktur dasar pelayanan. Sementara itu, faktor penghambat terdiri dari rendahnya partisipasi dalam pelatihan, keterbatasan anggaran pengembangan SDM, minimnya jumlah pegawai, serta pengelolaan dokumen yang belum terdigitalisasi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan berbasis teknologi, integrasi sistem data antarbidang, dan perencanaan anggaran pengembangan SDM yang lebih terarah dan efektif

Kata Kunci: *faktor penghambat, faktor pendukung, kinerja pelayanan publik, kompetensi ASN, PP 30/2019*

UNIVERSITAS TERBUKA
SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Tugas Akhir Program Megister yang berjudul

ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT DALAM PERSPEKTIF KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(Studi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil)

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalanbun, 17 September 2025



ROHANI
NIM. 530050617

UNIVERSITAS TERBUKA
SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama	:	Rohani
NIM	:	530050617
Program Studi	:	Magister Ilmu Administrasi Publik
Judul TAPM	:	ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT DALAM PERSPEKTIF KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil)

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Sekolah Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari / Tanggal : Kamis/ 12-03-2026
Waktu : 13.00-14.30

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama: Haryadi,SP,M.P.

Tanda Tangan

Penguji Ahli
Nama: Prof.Dr.Akadun, M.Si

Penguji I
Nama: Dr. Raden Biroum, S.Sos., M. Si

Penguji II
Nama: Dr. Ir. Soesilo Wibowo, M.S.

UNIVERSITAS TERBUKA
SEKOLAH PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PERSETUJUAN TAPM PASCAUJIAN SIDANG

Judul TAPM	:	ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT DALAM PERSPEKTIF KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil)
Penyusun TAPM	:	Rohani
NIM		530050617
Program Studi	:	Magister Ilmu Administrasi Publik
Hari / Tanggal	:	8 April 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing II

Dr. Ir. Soesilo Wibowo, M.S.
NUP. 9990054542

Dosen Pembimbing I

Dr. Raden Biroum, S.Sos., M. Si
NIDN. 1123086902

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik

Prof. Dr. Siti Aisyah, M.Si
NIP. 196806121999032001

Direktur
Sekolah Pascasarjana

Prof.Dr.Maman Rumanta, M.Si
NIP. 196305091989031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia dan anugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Ini dengan judul **ANALISIS KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT DALAM PERSPEKTIF KINERJA PELAYANAN PUBLIK** (Studi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil)

Kajian ini dibuat untuk mengetahui bagaimana pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan urusan sosial kepada masyarakat, khususnya aparatur Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat. Dalam penelitian ini disajikan pokok-pokok bahasan meliputi: pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan serta kesimpulan dan saran

Di dalam penulisan tugas akhir penelitian ini, penulis berterima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ali Muktiyanto, S.E.,M.Si. Rektor Universitas Terbuka.
2. Prof. Dr. Manan Rumanta, M.Si. Direktur Program Pascasarjana (PPs) Universitas Terbuka
3. Dr. Raden Biroum, S.Sos., M. Si selaku pembimbing 1
4. Dr. Ir. Soesilo Wibowo, M.S selaku pembimbing 2
5. Keluarga dan suami tercinta serta anak-anak ku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.

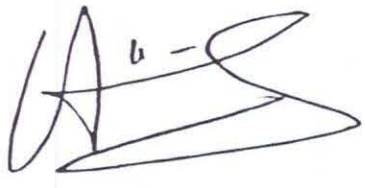
6. Rekan mahasiswa/mahasiswi serta Sekretariat Program Pascasarjana Unit Program Belajar Jarak Jauh (PPs-UPPBJJ) Universitas Terbuka Palangka Raya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini masih terdapat banyak kekurangannya. Hal ini disebabkan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan dan penyusunannya.

Akhir kata, semoga tugas akhir penelitian ini pada akhirnya dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan.

Pangkalan Bun, 27 April 2026

Penulis,



ROHANI
530050617

DAFTAR PUSTAKA

Albrow, M. (Ed.). (2005). *Birokrasi* (terj.). Cetakan III. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.

Anonim, LAN dan BPKP. (2000). *Akuntabilitas dan Good Governance: Modul 1 Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).* Jakarta: LAN-RI.

Armstrong, M., & Baron, A. (2005). *Managing Performance: Performance Management in Action.* London: Chartered Institute of Personnel and Development.

Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.

Basrowi. (Ed.). (2002). *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendekia.

Bogdan, C. R., dan Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories and Methods*. Boston: Pearson Education, Inc.

Bouckaert, G., & Halligan, J. (2020). *Managing Performance: International Comparisons*. London: Routledge.

Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, *27*(1), 5–12.

Boyne, G. A. (2015). Public and private management: What's the difference? *Journal of Management Studies*, *39*(1), 97–122.

Bunu, H. Y. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kontemporer*. Surabaya: Jenggala Pustaka Utama.

Creswell, J. W. (2011). Controversies in mixed methods research. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*, *4*, 269–284.

Damaiyanto, D., Kusuma, A. R., dan Karim, A. (2017). Profesionalisme aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor kelurahan Simpang

Raya Kecamatan Barong Tongkok Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrative Reform*, *3*(1), 24–36.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.

Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat. (2023). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2023. Pangkalan Bun: Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat.

Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat. (2025). Data Kepegawaian ASN Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2025. Pangkalan Bun: Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Enceng, L., dan Purwaningdyah. (2008). Meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah daerah dalam mewujudkan good governance. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, *2*(1), 12–15.

Faedlulloh, D. (2015). Kerja dalam kesetaraan. *Civil Service Journal.*

Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research* (6th ed.). London: SAGE Publications.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Hayat. (2014). Peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur pelayanan publik dalam kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Reformasi*, *4*(2), 100–109.

Hayat. (Ed.). (2017). *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.* Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI.

Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.* Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.

Kementerian PANRB. (2022). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai ASN*. Jakarta: Kementerian PANRB.

Komara, E. (2018). Kompetensi profesional pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia. *Mimbar Pendidikan: Jurnal Indonesia untuk Kajian Pendidikan*, *3*(1), 37–44.

Lasmahadi, A. (2002). *Sistem Manajemen SDM Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Mahmuda, D. (2021). *Optimalisasi Kompetensi Aparatur dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung*. Disertasi, Pascasarjana IPDN.

Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cetakan ke-38). Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Mukarom, Z., dan Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Mulder, M. (2017). Competence-based vocational and professional education. In M. Mulder (Ed.), *Competence-based Vocational and Professional Education* (pp. 3–43). Cham: Springer.

Mulyasa, E. (2003). *Kurikulum Berbasis Kompetensi: Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Osborne, D., & Gaebler, T. (2017). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Plume.

Pasolong, H. (2007). Pembangunan kualitas manusia: Suatu perspektif administrasi publik. *Jurnal Administrasi Negara*, *13*(2), 59–66.

Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.

Pemerintah Indonesia. (2012). Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. (2014). Aparatur Sipil Negara. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI.

Pemerintah Indonesia. (2018). Standar Pelayanan Minimal. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. (2019). Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. (2021). Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.

Prasetia, I. (2019). Pengaruh kompetensi ASN terhadap mutu pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *7*(1), 22–31.

Prasojo, E., dan Rudita, L. (2014). Undang-Undang Aparatur Sipil Negara: Membangun profesionalisme aparatur sipil negara. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, *8*(1), 13–29.

Rahmawati, D., dan Sutrisno. (2020). Peran organisasi publik dalam pelayanan sosial berbasis masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, *10*(2), 125–137.

Robbins, S. P. (2007). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Rudana, N. (2005). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, *5*(1), 1–15.

Safitri, A. (2021). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Bukit Betung. *Jurnal Pelayanan Publik*, *3*(2), 45–58.

Santoso, B., Widodo, A., & Rahayu, S. (2021). Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan sosial di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Publik, 9*(3), 87–95.

Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.

Spradley, J. P. (1979). *The Ethnographic Interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suprayogo, I., dan Tobroni. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Suryani, R., Dewi, A. P., dan Kurniawan, T. (2019). Kompetensi ASN dalam mendukung efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik, 15*(1), 34–45.

Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2015). *Performance Management in the Public Sector* (2nd ed.). London: Routledge.

Wahyudi, H. (2020). Tantangan dan hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 14*(4), 50–62.

Wibowo, D. S. (2015). Analisis faktor kompetensi dan motivasi kerja dalam membentuk sikap kerja profesional. *Insight: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi, 10*(2), 172–178.

Yulianti, D., dan Annisa, R. (2024). Pengaruh kompetensi ASN terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Administrasi Publik Kontemporer, 6*(1), 11–23.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.