

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka mengkaji mengenai teori kepustakaan yang menjelaskan penelitian agar mendukung beberapa rumusan masalah sebagai landasan yang dipakai selanjutnya dengan analisis yang berkaitan dengan penelitian. Materi yang akan disajikan dalam rumusan masalah ini meliputi tentang Administrasi Publik, yaitu kearsipan dengan pembahasan khusus yaitu pengelolaan arsip dan penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai landasan teori untuk merumuskan kerangka berfikir dan proposisi.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu memberikan suatu gambaran garis depan (*Front line*) pengetahuan yang mendasari penelitian. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan sebuah penelitian, berikut beberapa kajian terlebih dahulu:

1. Penelitian Pertama dilakukan oleh Hasbullah dan suharno yang mengambil judul “Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Kinerja Pegawai UPT_KPHP Tana Tidung”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data dari wawancara, observasi, dan studi dokumen. Pembahasannya, Motivasi pegawai pada hakikatnya sama dalam menjalankan tugasnya sebagai komponen pendukung dan pada saat menjalankan fungsinya sebagai

pegawai, dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerjanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi SDM di UPTKPHP Tana Tidung sudah baik namun diperlukan pelatihan untuk peningkatan keterampilan khusus. Penelitian ini masih sangat terbatas secara kualitatif dan perlu dikembangkan melalui penelitian dengan pendekatan lain sehingga memberikan kontribusi teoritis maupun implementasi lebih luas.

2. Penelitian kedua dilakukan oleh Indra Wahyudin, Epis Susilawati, Iip Cahyana, Muhammad Haekal, Rifqi Naufal Muzzaki, dan Wike Siti Dayanti dengan judul “Analisis Kompetensi Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang” tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan, sedangkan pengolahan data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan triangulasi. Pembahasan, Hasil analisis kompetensi pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang menunjukkan hasil cukup baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dari beberapa aspek yaitu tanggung jawab pegawai atas tugas dan fungsinya di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang, yaitu pegawai bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dilihat dari adanya laporan kegiatan yang dilaksanakan setiap hari bagi pegawai. Konsisten dalam berfikir dan bertindak para pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang yaitu pegawai konsisten dalam berfikir dan bertindak serta bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing, dengan

menganalisis pekerjaan, membuat perencanaan kerja di awal bulan dan membuat laporan harian. Berani mengambil risiko dalam bekerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang yaitu pegawai berani mengambil risiko dalam meningkatkan kinerja pegawai selama waktu dan pekerjaan sudah sesuai dengan yang telah ditentukan maka tidak ada risiko kecuali ada pekerjaan yang banyak, yaitu dengan mengkonfirmasi masalah dan diselesaikan bersama-sama. Variasi keterampilan di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang dapat disimpulkan bahwa variasi keterampilan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang yaitu kepatuhan individu terhadap pimpinan semuanya tergantung pada pegawainya masing – masing hanya saja tidak terlalu variatif. Pemahaman Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang yaitu pegawai mengerjakan tugas pokok dan fungsinya yang mengacu pada Standar Operasional Kerja (SOP). Pemahaman Pegawai dalam Menggunakan Teknologi di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang yaitu pegawai memahami dan profesional serta sudah memahami beberapa perangkat atau fasilitas pendukung teknologi namun di kesiswaan belum ada aplikasinya. Kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi di Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang yaitu pegawai mampu dalam menggunakan teknologi, seperti mengoperasikan komputer ketika adanya keluar masuk surat sesuai dengan pedoman.

3. Penelitian ketiga di lakukan oleh Endang Komara tahun 2019 dengan judul “Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Pegawai) di Indonesia”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, analisis dekriptif, dan studi kepustakaan.

Pembahasannya, Hasil kajian menunjukkan bahwa kompetensi dapat dibedakan menjadi dua tipe. Pertama, kompetensi “lembut”, atau jenis kompetensi yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengelola proses pekerjaan, hubungan antar manusia, serta membangun interaksi dengan orang lain. Contoh kompetensi “lembut” bagi para pegawai ASN adalah kepemimpinan, komunikasi, hubungan antarpribadi, dan lain-lain. Kedua, kompetensi “keras”, atau jenis kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan fungsional dan teknis suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi pegawai ASN di sini berkenaan dengan seluk-beluk teknis yang berkaitan dengan pekerjaan yang ditekuni. Contoh kompetensi “keras” adalah teknik kelistrikan, riset pemasaran, analisis finansial, perencanaan tenaga kerja, dan lain-lain. Pelayanan publik di Indonesia hendaknya mendorong adanya budaya kerja yang positif, membangun komunikasi yang respektif, meningkatkan kedisiplinan pegawai, menegakan aturan organisasi, serta menerapkan ganjaran dan hukuman sebagai bentuk motivasi kerja bagi pegawai.

4. Penelitian keempat dilakukan oleh Henni Kusumastuti pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Tanggamus”. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, dengan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Pembahasannya, Berdasarkan hasil analisis kualitatif didapatkan hasil penelitian bahwa kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua belum maksimal dikarenakan

pengetahuan dan kemampuan pegawai yang masih kurang dilakukan seperti pegawai dalam memberikan informasi sangat minim, pegawai dalam memberikan pelayanan mengenai berkas dan persyaratan sangat lambat dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua kurang memadai dikarenakan tidak didukung fasilitas yang ada sehingga pelayanan yang dirasakan masih kurang nyaman seperti kondisi ruang tunggu yang sempit, tempat parkir yang tidak ada atapnya serta kursi tunggu yang tidak terawat.

5. Penelitian kelima dilakukan oleh Tika Apriliyani, Mukarto Siswoyo, dan Agus Supriyadi dengan judul “Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pendokumentasian Arsip Melalui Teknologi Komputer Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Cirebon”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi kepustakaan. Pembahasannya, Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu bahwa kompetensi pegawai dalam pendokumentasian arsip melalui teknologi komputer di Dinas Lingkungan Hidup Kota Cirebon menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan yaitu kurangnya kompetensi pegawai dalam pendokumentasian arsip melalui teknologi komputer, tidak memiliki rak arsip khusus dan ruangan untuk menyimpan arsip, belum adanya surat kendali, dan kurangnya koordinasi dari pegawai arsip dengan pusat arsip yang berbasis komputer.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Asbullah dan Suharno (jurnal tahun 2022)	Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Kinerja Pegawai UPT_KPHP Tana Tidung	Lima domain kompetensi, menurut Spencer & Spencer, adalah pengetahuan, keterampilan, konsep dan nilai diri, kualitas pribadi, dan akal (Palan, 2007)	pendekatan kualitatif	deskriptif	wawancara, observasi, dan studi dokumen.
2	Indra Wahyudin, Epis Susilawati, Iip Cahyana, Muhammad	Analisis Kompetensi Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sumedang	Dimensi Kompetensi Spencer dan Spencer dalam Sudarmanto (2009)	Kualitatif	Naturalistik	Studi kepustakaan, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan triangulasi

No.	Nama Peneliti	Judul	Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
	Haekal, Rifqi Naufal Muzzaki, dan Wike Siti Dayanti (jurnal 2022)		Kualitatif			
3	Endang Komara (jurnal tahun 2019)	Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Pegawai) di Indonesia	Profesionalisme kompetensi pegawai (Asrariyah, 2013; Kadarisman, 2018; dan Komara, 2018)	Kualitatif	Analitis dan deskriptif	Studi Pustaka
4	Henni Kusumastuti (jurnal tahun 2019)	Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Sistem		Kualitatif	Deskriptif	Data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

No.	Nama Peneliti	Judul	Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
		Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Tanggamus				
5	Tika Apriliyani, Mukarto Siswoyo, dan Agus Supriyadi (2020)	Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pendokumentasian Arsip Melalui Teknologi Komputer Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Cirebon	Manajemen Kinerja Wibowo (2016)	Kualitatif	Deskriptif	Studi Kepustakaan, studi Lapangan,

Sumber: Asbullah dan Suharno (jurnal tahun 2022), Indra Wahyudin, Epis Susilawati, Iip Cahyana, Muhammad Haekal, Rifqi Naufal Muzzaki, dan Wike Siti Dayanti (jurnal 2022), Endang Komara (jurnal tahun 2019), Henni Kusumastuti (jurnal tahun 2019), Tika Apriliyani, Mukarto Siswoyo, dan Agus Supriyadi

Studi-studi yang telah diuraikan sebelumnya memberikan dasar dan konfirmasi terhadap beberapa konsep kunci yang akan dijelaskan dalam penelitian yang akan saya lakukan. Beberapa kesamaan yang dapat diidentifikasi antara penelitian tersebut dan penelitian yang akan saya lakukan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teori dari Spencer dan Spencer (1993:9) yang menggunakan 5 karakteristik dalam mengukur kompetensi pegawai. Selain memiliki persamaan, penelitian ini mempunyai

perbedaan yaitu dalam pembahasan yaitu dalam penelitian terdahulu lebih memfokuskan keterampilan pegawai dalam penggunaan teknologi untuk mengoperasikan komputer dalam surat menyurat. Sedangkan penelitian sekarang lebih memfokuskan dalam kompetensi pegawai dalam penggunaan teknologi untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan bidangnya yang berbasis digitalisasi.

2.2 Konsep Administrasi Publik

Administrasi selalu ada pola pikir yang dijadikan pedoman untuk melakukan sebuah berbagai aktivitas manusia yang sengaja dilakukan agar pelaksanaan berbagai tindakan yang telah direncanakan sebelumnya agar sebuah rencana tersebut tidak gagal. Administrasi berkaitan dengan suatu implementasi kebijakan, untuk mencapai sebuah tujuan, banyak tugas administrasi yang berada di bawah payung administrasi. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari membuat catatan hingga melakukan sebuah pembukuan sederhana sampai menyiapkan agenda. Administrasi digambarkan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai sebuah tujuan yang sudah direncanakan melalui pemanfaatan sarana dan prasarana tertentu secara efisien dan efektif. Sebagai ilmuwan administrasi dan sebagai praktisi administrasi, selalu terlibat dalam proses konstruksi teori administrasi secara berkesinambungan. Dalam arti lain administrasi merujuk pada serangkaian kegiatan, proses, dan praktik yang dilakukan untuk mengelola dan mengoordinasikan berbagai aspek operasional dalam suatu organisasi atau entitas. Secara umum, administrasi bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif. Ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai kegiatan dan sumber daya organisasi. Adapun beberapa aspek-aspek administrasi:

1. **Perencanaan:** Administrasi melibatkan proses perencanaan yang mencakup menetapkan tujuan, mengidentifikasi strategi untuk mencapai tujuan tersebut, menetapkan sasaran, dan merancang rencana kerja. Perencanaan ini membentuk dasar untuk tindakan selanjutnya dalam mencapai hasil yang diinginkan.
2. **Pengorganisasian:** Ini melibatkan pengaturan struktur organisasi, pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab di antara anggota organisasi. Pengorganisasian juga mencakup alokasi sumber daya seperti manusia, keuangan, dan fisik untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.
3. **Pelaksanaan:** Administrasi melibatkan pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan. Ini mencakup mengarahkan dan mengkoordinasikan aktivitas serta memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efisien untuk mencapai tujuan organisasi.
4. **Pengendalian:** Administrasi juga mencakup proses pengendalian yang bertujuan untuk memantau kemajuan terhadap tujuan organisasi, mengevaluasi kinerja, mengidentifikasi perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual, dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.
5. **Pengambilan Keputusan:** Salah satu aspek kunci dari administrasi adalah pengambilan keputusan yang berbasis informasi. Ini melibatkan penggunaan data dan analisis untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam situasi yang beragam.
6. **Komunikasi:** Administrasi juga melibatkan komunikasi yang efektif di antara anggota organisasi, baik vertikal maupun horizontal. Komunikasi yang baik penting untuk menyampaikan informasi, instruksi, dan arahan, serta untuk memfasilitasi kerja sama dan koordinasi antar bagian atau unit dalam organisasi.

Secara keseluruhan, administrasi adalah fungsi manajemen yang penting dalam setiap organisasi atau entitas, yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengkoordinasikan berbagai aspek operasional untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif.

Ulbert Silallahi mengkaji administrasi dalam arti luas dalam bukunya *Studies on Administrative Sciences* (2016:7) menyatakan bahwasannya administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau kelompok orang sehingga tercapai sebuah tujuan yang diinginkan. Menurut definisi para ahli, administrasi adalah bentuk kerjasama manusia dimana rencana dikembangkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan untuk mencapai hasil tujuan yang diinginkan. Administrasi dalam kenyataannya itu bertingkat-tingkat, dimulai dari gambaran yang paling luas dan berlanjut kegambaran yang paling sempit, dengan melihat focus kajiannya dengan menuntut pemikiran ilmiah atau melihatnya dari segi fokus kajiannya dengan syarat pemikiran ilmiah dan pemikiran ilmiah.

Administrasi didefinisikan sebagai berikut oleh Ulbert Silallahi dalam bukunya *The Study of Administrative Sciences* (2016:5) juga menjelaskan:

“Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain”

Definisi lain administrasi dari Siagian (2003:2) yang tertuang dalam buku *Administrasi Pembangunan* menjelaskan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pengertian diatas bahwasannya

administrasi merupakan suatu tindakan yang dilaksanakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan yang sudah direncanakan secara sistematis.

Kehadiran administrasi dalam suatu negara merupakan kewajiban dan suatu keharusan, administrasi merupakan kumpulan norma dan keteraturan yang dapat digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum. Tetapi itu di ubah menjadi layanan yang di selenggarakan oleh negara. Administrasi merupakan disiplin yang merangkum serangkaian kegiatan dan praktik yang bertujuan untuk mengelola dan mengkoordinasikan berbagai aspek operasional dalam suatu organisasi atau entitas. Ketika kita beralih ke konteks administrasi publik, fokusnya bergeser ke pengelolaan dan penyelenggaraan layanan publik serta pemerintahan secara umum. Administrasi publik menekankan pelayanan kepada masyarakat, keadilan, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya publik.

Secara keseluruhan, administrasi publik merupakan bidang yang kompleks dan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat, memastikan keadilan, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya publik, serta mempromosikan kesejahteraan dan kemajuan bagi seluruh anggota masyarakat.

Menurut Gordon, sebagaimana diceritakan Syafiie dalam buku Ilmu Administrasi Publik (2006:25), menjelaskan:

”Administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif,serta pengadilan”.

Sebagaimana menurut Hughes yang dikutip oleh Revida dkk, (2020 : 3) dalam bukunya yang berjudul “Teori Administrasi Publik” menjelaskan administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik atau aktivitas pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain. Berdasarkan definisi tersebut dapat diketahui bahwa administrasi publik adalah proses melayani publik, yang sesuai dengan implementasi kebijakan. Sehingga dalam realitanya proses pelayanan publik harus disesuaikan dengan regulasi dan SOP yang berlaku.

Menurut Gordon yang dikutip Oleh Henry terjemahan Lontoh (1993 : 6) dalam bukunya “Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan” ciri dari administrasi publik tercermin dari definisi dan individu yang bertindak sesuai dengan peranan dan jabatan sehubungan dengan pelaksanaan peraturan perundangundangan yang dikeluarkan Lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif.

Pendapat menjelaskan bahwa administrasi publik terhubung dengan eksekutif, yudikatif dan legislatif karena saran yang diberikan oleh ahli yang bersangkutan. Berbagai macam masalah manusia dan upaya kolaboratif untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah adalah bagian dari fokus administrasi publik pada pembuatan dan pelaksanaan kebijakan.

2.3 Fungsi Administrasi

Fungsi administrasi adalah seluruh kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya, yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi membantu dalam hal perencanaan serta pengembangan kegiatan, demi

tercapainya tujuan bersama. Menurut William H. Newman, menyebut “*The work of Administration*” yang dapat dibagi dalam 5 proses meliputi:

- a. Perencanaan (*Planning*), artinya administrasi digunakan untuk mengumpulkan dan mengolah data yang nantinya dimanfaatkan untuk penyusunan sebuah kegiatan maupun tujuan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*), membangun struktur organisasi dengan menentkan tugas-tugas yang diperlukan dan menetapkan hubungan dan tanggung jawab antara individu maupun kelompok.
- c. Pengumpulan Sumber (*Assembling resources*), proses mengumpulkan, menyusun, dan mengorganisir berbagai jenis sumber daya yang diperlukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan menjalankan kegiatannya.
- d. Pengendalian Kerja (*Supervising*), proses untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Fungsi ini melibatkan pemantauan, evaluasi, dan pengaturan kinerja individu atau kelompok dalam organisasi.
- e. Pengawasan (*Controlling*), Mengevaluasi kinerja organisasi, memantau hasil pencapaian tujuan, dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan. Pengawasan membantu memastikan bahwa organisasi bergerak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pendapat lain mengenai fungsi administrasi juga di kemukakan oleh Siswandi dalam buku (*Administrasi Logistik & Gudang*) (2017) fungsi administrasi secara umum adalah sebagai berikut:

- a. *Planning* adalah penyusunan perencanaan dalam kegiatan administrasi, seperti pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan perencanaan
- b. *Organizing* merupakan kegiatan menyusun membentuk hubunganhubungan kerja antar orang-orang sehingga tercipta suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan.
- c. *Staffing* merupakan proses menyusun personalia pada suatu organisasi mulai dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha untuk setiap pegawai memberi daya guna yang maksimal kepada organisasi.
- d. *Directing*

- Directing* (pengarahan) merupakan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah, untuk tugas yang dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju dari yang telah ditetapkan semula
- e. Kordinasi merupakan proses untuk mengatur kegiatan agar berjalan baik dengan menghindari terjadinya kekacauan kegiatan yang dilakukan dengan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat Kerjasama yang terarah dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi.
 - f. Pelaporan adalah penyampaian perkembangan atau hasil dari kegiatan dengan pemberian keterangan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan maupun tulisan sehingga dalam menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.

2.4 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan konsep dan praktik yang sangat penting dalam organisasi maupun di kehidupan sehari-hari, yang mana untuk mengatur sumber daya dan proses dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Selain itu Manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang diatur secara efektif dan efisien. Manajemen hadir untuk organisasi bertujuan agar proses aktivitas didalamnya bisa terorganisir dan dapat dikendalikan secara optimal, selain itu juga dapat meminimalisir dari permasalahan yang akan timbul. Maka dalam setiap apapun yang dilakukan baik itu kegiatan dan aktivitas semacam lainnya memerlukan manajemen yang sangat baik.

Menurut Stephen P. Robbins (2017) dalam bukunya yang berjudul “*Fundamental of Management*” menyatakan bahwa “Manajemen adalah sebuah proses untuk menyelesaikan pekerjaan, secara efektif dan efisien dengan dan melalui orang lain. Dengan menjalankan empat fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, leading, dan controlling*.”

Menurut pandangan lain seperti dari G.R.Terry yang dikutip oleh Hasibuan didalam bukunya yang berjudul “Manajemen”(2014) mendefinisikan:

“Manajemen adalah suatu yang terdiri dari proses dari aktivitas dan tindakan yang dilakukan seseorang melalui perencanaan,pengorganisasian,dan pengendalian yang dilakukan guna menentukan arah dan sasaran yang telah ditentukan melalui memanfaatkan sumber daya yang dimiliki”

Definisi diatas menjelaskan bahwa manajemen ini merupakan suatu aktivitas yang prosesnya diatur sedemikian rupa dari mulai perencanaan hingga pengendalian agar dapat menentukan arah dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sementara itu dalam melakukan proses aktivitasnya pun manajemen dapat menggunakan sumber daya yang dimiliki sangat efektif dan efisien. Manajemen merupakan sebuah proses untuk membentuk sebuah sumber daya manusia maupun yang lainnya untuk bisa dimanfaatkan secara efektif dan efisien dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk menghasilkan suatu produk ataupun jasa secara baik.

2.5 Proses Manajemen

Proses manajemen merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh manajer untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam menjalankan suatu tujuan dari manajemen pastinya memerlukan beberapa proses yang harus dijalankan agar tujuan yang ditargetkan bisa berjalan dengan baik. Menurut Peter F. Drucker, beliau berpendapat bahwa proses manajemen adalah tugas, fungsi, dan proses memimpin dan mengarahkan orang dalam mencapai tujuan dan hasil tertentu.

Menurut George Terry dalam bukunya “*Principles of Management*” (2005) menyebutkan proses daripada manajemen terdiri atas:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataankenyataan, membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dengan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan penuh keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan proses menentukan, mengelompokkan dan pengaturan berbagai kegiatan yang dianggap perlu untuk mencapai suatu tujuan dengan menetapkan factor-faktor lingkungan disik yang sesuai dan menunjukkan hubungan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan yang telah di rencanakan.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan usaha agar semu anggota kelompok atau organisasi melaksanakan kegiatan yang ditentukan dengan berpedoman pada perencanaan dan usaha pengorganisasian.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah sebuah proses penentuan yang harus dilakukan dan diselesaikan serta pemberian penilaian terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan serta pemberian evaluasi untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari kegiatan tersebut sehingga bisa mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Luther Gulick dan Lyndall Urwick (1937) (Teori POSDCORB) menyebutkan ada beberapa tahapan dalam manajemen diantaranya:

1. *Planning* (Perencanaan): Menetapkan tujuan dan merencanakan cara mencapainya.
2. *Organizing* (Pengorganisasian): Membangun struktur organisasi dan mengatur sumber daya.
3. *Staffing* (Penyusunan Personalia): Menempatkan orang yang tepat pada posisi yang tepat dengan melibatkan perekrutan dan pengembangan sumber daya manusia.
4. *Directing* (Pengarahan): Memberikan arahan dan memotivasi anggota organisasi.
5. *Coordinating* (Koordinasi): Menjaga keseimbangan dan keterkaitan antara kegiatan organisasi.
6. *Reporting* (Pelaporan): Menyediakan informasi tentang kinerja organisasi.
7. *Budgeting* (Anggaran): Membuat dan mengelola anggaran untuk mengontrol pengeluaran.

Pendekatan dan model dapat bervariasi, umumnya proses manajemen melibatkan empat fungsi utama, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), dan pengendalian (*controlling*). Berikut adalah penjelasan rinci tentang masing-masing fungsi dalam proses manajemen:

1. Perencanaan (*Planning*) Perencanaan melibatkan penetapan tujuan organisasi, menentukan cara untuk mencapainya, dan merumuskan rencana yang diperlukan.

Kegiatan:

- Menetapkan tujuan jangka panjang dan jangka pendek.
- Mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan.
- Menyusun strategi dan taktik untuk mencapai tujuan.
- Menetapkan langkah-langkah rencana aksi.

2. Pengorganisasian (*Organizing*) Pengorganisasian melibatkan penyusunan dan penataan sumber daya (manusia, keuangan, fisik, dan informasi) dalam suatu struktur yang efisien untuk mencapai tujuan.

Kegiatan:

- Membangun struktur organisasi.
- Mengelompokkan tugas dan tanggung jawab.
- Menetapkan hubungan antar bagian atau unit kerja.
- Menentukan otoritas dan tanggung jawab.

3. Pengarahan (*Directing*) Pengarahan melibatkan memberikan arahan dan motivasi kepada anggota organisasi untuk melaksanakan tugas dan mencapai tujuan.

Kegiatan:

- Memotivasi pegawai.
- Memberikan arahan dan dukungan.
- Membangun komunikasi efektif.

4. Pengendalian (*Controlling*): Pengendalian melibatkan pemantauan kinerja, evaluasi hasil, dan pengambilan tindakan korektif jika diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai.

Kegiatan:

- Mengevaluasi hasil kerja.
- Membandingkan kinerja dengan standar yang telah ditetapkan.
- Mengidentifikasi penyimpangan atau perbedaan.
- Mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

Penting untuk dicatat bahwa proses manajemen bersifat dinamis dan siklik. Manajer terus-menerus melakukan evaluasi, penyesuaian, dan perbaikan untuk mengatasi perubahan lingkungan dan mencapai efektivitas organisasi. Selain itu, banyak model manajemen modern menekankan pentingnya kolaborasi, komunikasi, dan kepemimpinan yang efektif dalam proses ini.

2.6 Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Tujuan manajemen sumber daya manusia secara umum adalah untuk memastikan bahwa organisasi mampu mencapai keberhasilan.

Praktik manajemen sumber daya manusia yang berkelanjutan mempertimbangkan dampak organisasi terhadap lingkungan dan masyarakat, menciptakan tanggung jawab sosial organisasi yang positif. Menurut

Mangkunegara (2006:2) adalah sebagai berikut :

“Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, pemisahan, tenaga kerja didalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Dapat dilihat bahwasannya manajemen sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mencapai kesuksesan dalam organisasi, karena manajemen sumber daya manusia itu sebagai proses pendayagunaan manusia didalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan

seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan pekerja, dan hubungan industrial. Selain itu menurut Beer (1984) manajemen sumber daya manusia adalah menyangkut seluruh keputusan manajemen dan tindakan yang menyebabkan hubungan antara organisasi dengan pegawai- pegawai: *“Human resource management involve all management decisions and action that affect the nature of the relationship between the organization and its employees – its human resources”* yang artinya manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan tindakan manajemen yang mempengaruhi sifat hubungan antara organisasi dan pegawainya.

Pendayagunaan dalam manajemen sumber daya manusia harus menciptakan suasana yang positif didalam organisasi maupun masyarakat sehingga proses pemberdayaan sumber daya dapat dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, yang nantinya akan menciptakan kualitas sumber daya manusia sesuai yang diharapkan. Selain itu, penulis mengutip definisi lain, menurut (Hasibuan, 2019:10) mengatakan “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.”

Berdasarkan definisi diatas maka manajemen sumber daya manusia bertujuan sebagai pengelolaan sumber daya manusia dalam memberikan bantuan terhadap efektifitas organisasi dan suatu cara untuk mengatur hubungan dan peran pegawai agar efektif dan efisien dengan mengakui pengelolaan sumber daya manusia bukanlah sebagai tujuan melainkan sebagai alat untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditentukan dan menciptakan sumber daya manusia yang kompeten.

Manajemen sumber daya manusia dan kompetensi pegawai memiliki hubungan yang erat. Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk menempatkan posisi manusia sesuai dengan kemampuannya, sehingga kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia juga meliputi pengembangan kompetensi pegawai, yang dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas pegawai. Selain itu, pengembangan kompetensi pegawai juga menjadi fokus dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor publik, seperti pada pengembangan kompetensi pegawai. Dalam pengembangan kompetensi pegawai, manajemen sumber daya manusia dapat membantu dalam menyusun sistem pengukuran kinerja yang jelas, menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta memastikan bahwa pegawai ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan dan kompetensi mereka. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia dan kompetensi pegawai saling terkait dan saling mempengaruhi dalam mencapai tujuan organisasi.

2.7 Kajian Kompetensi Pegawai

Tanpa didukung oleh individu sebagai aparat pemerintah, pekerjaan tidak akan pernah mampu diselesaikan dengan tuntutan kompetensi pegawai yang diharapkan. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sebagai unggulan bidang tersebut. Spencer dan Spencer (1993:9) dalam buku Wibowo yang berjudul “Manajemen Kinerja” menjelaskan

bahwasannya kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu yang lama.

Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia” (2011:25) mengemukakan sebagai berikut:

“Kompetensi adalah kemampuan melaksanakan/melakukan pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan/pengetahuan, didukung sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, kompetensi menunjukkan keterampilan/pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai yang terpenting sebagai unggulan bidang tersebut.”

Berdasarkan uraian diatas bahwasannya kompetensi dapat terbentuk dari sifat pegawai dalam menghadapi situasi kerja di tempat kerja baik di dinas atau instansi pemerintah maupun perusahaan. Kompetensi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi maupun pegawai itu sendiri.

Menurut Mc Clelland yang dikutip oleh Sedarmayanti dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai (2011) Negeri Sipil”, menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksi kinerja yang sangat baik.

Mangkunegara dalam bukunya Kompetensi Sumber Daya Manusia (2001:140) adalah "Kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya." Kompetensi pegawai sesuatu yang dapat memberikan gambaran tentang kemampuan suatu individu pegawai untuk melaksanakan tugas tertentu.

Kompetensi pegawai sebagai karakteristik dasar individu yang dalam hubungan sebab akibat berkaitan dengan performa yang efektif atau superior dalam suatu pekerjaan atau jabatan tertentu dalam sebuah organisasi. Kompetensi positif yang dimiliki individu akan berdampak baik pula bagi organisasi.

Menurut Spencer dan Spencer (1993:9) dalam buku Wibowo yang berjudul “Manajemen Kinerja” menyebutkan terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yang mana ini menjadi acuan peneliti untuk mengetahui kompetensi pegawai, karakteristiknya sebagai berikut:

1. *Motif*, *Motif* adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki seseorang yang menyebabkan tindakan. *Motif* menggerakkan, mengarahkan, dan menyeleksi perilaku terhadap kegiatan atau tujuan tertentu.
2. *Sifat*, *sifat* adalah karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap berbagai situasi atau informasi.
3. *Konsep Diri*, *Konsep diri* adalah sikap, nilai, dan citra diri seseorang.
4. *Knowledge* (pengetahuan) adalah pengetahuan atau informasi seseorang dalam bidang spesifik tertentu.
5. *Skill* (kemampuan) adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu.

2.8 Konsep Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses konversi dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi dan data digital dengan sistem pengoperasian otomatis dan sistem terkomputerisasi. Digitalisasi adalah proses transformasi di mana aktivitas, data, dan proses bisnis tradisional beralih ke bentuk digital. Ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengotomatisasi, meningkatkan, dan mengubah cara kerja organisasi, individu, dan masyarakat secara keseluruhan.

Muhasim (2017) berpendapat bahwa perkembangan teknologi digital merupakan hasil rekayasa akal, pikiran, dan kecerdasan manusia yang tercermin dalam kemajuan ilmu pengetahuan. Selanjutnya memberikan manfaat dalam segala aspek kehidupan manusia. Menurut Sukmana dalam Erwin (2020), digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Seperti halnya menurut Lasa (2005), digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen cetak menjadi dokumen elektronik.

Digitalisasi telah mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan modern, termasuk bisnis, pendidikan, kesehatan, pemerintahan, hiburan, dan interaksi sosial. Seperti halnya di ranah pemerintahan, digitalisasi memungkinkan penyediaan layanan publik yang lebih efisien dan transparan, termasuk pembayaran pajak online, pendaftaran layanan publik, dan layanan administrasi lainnya. Hal ini juga memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan komunikasi dengan warga negara, memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan pengawasan atas tindakan pemerintah.

Digitalisasi dalam konteks kompetensi pegawai mengacu pada integrasi teknologi digital ke dalam berbagai aspek pekerjaan dan tanggung jawab. Ini mencakup penggunaan alat dan platform digital untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kemampuan adaptasi pegawai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin berubah di era digital. Berikut beberapa aspek digitalisasi dalam kompetensi pegawai:

1. Keterampilan Teknis: Digitalisasi memerlukan keterampilan teknis yang kuat dari pegawai untuk menggunakan berbagai perangkat lunak, aplikasi,

dan alat digital yang relevan dengan pekerjaan mereka. Ini bisa mencakup penggunaan spreadsheet, pengolahan kata, perangkat lunak desain grafis, dan aplikasi produktivitas lainnya.

2. Kemampuan Beradaptasi dengan Teknologi Baru: Dalam lingkungan kerja yang berubah dengan cepat, pegawai perlu memiliki kemampuan untuk dengan cepat mempelajari dan menguasai teknologi baru yang diperlukan untuk pekerjaan mereka. Mereka harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan perangkat lunak, platform, dan alat kerja yang mungkin muncul.
3. Penggunaan Data: Digitalisasi telah meningkatkan ketersediaan dan aksesibilitas data. Pegawai perlu memiliki kemampuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data dengan baik untuk mendukung pengambilan keputusan yang informasional dan berbasis data.
4. Keterampilan Komunikasi Digital: Dalam era digital, komunikasi sering dilakukan melalui email, pesan instan, dan platform kolaborasi online lainnya. Pegawai perlu memiliki keterampilan komunikasi digital yang kuat untuk berinteraksi secara efektif dengan rekan kerja, pelanggan, dan mitra bisnis.
5. Kolaborasi dan Kerja Tim: Digitalisasi juga mencakup kemampuan untuk berkolaborasi secara efektif dalam lingkungan virtual. Pegawai harus dapat bekerja sama dengan rekan kerja yang berada di lokasi yang berbeda, menggunakan alat kolaborasi online untuk berbagi informasi, menyelesaikan proyek bersama, dan berkomunikasi dengan tim.

6. Pemecahan Masalah Digital: Dengan kompleksitas teknologi yang terus berkembang, pegawai perlu memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan memecahkan masalah yang terkait dengan teknologi. Mereka harus dapat mengatasi masalah teknis dan menemukan solusi yang efektif untuk memastikan kelancaran operasi kerja.
7. Kreativitas Digital: Pegawai perlu memiliki kreativitas dalam menggunakan teknologi untuk menghasilkan solusi dan ide-ide baru yang inovatif. Mereka harus dapat memanfaatkan berbagai alat digital untuk menciptakan produk, layanan, dan pengalaman pengguna yang unik dan menarik.

Mengembangkan kompetensi digital kepada pegawai dapat meningkatkan kinerja mereka, berkontribusi secara positif terhadap tujuan organisasi, dan siap menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh digitalisasi di tempat kerja.

2.9 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan alur pemikiran dari peneliti dalam penelitian dan sebagai lanjutan dari teori yang dikaji untuk memberikan penjelasan tentang Kompetensi Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, oleh karena itu penelitian ini dibutuhkan kerangka berfikir. Sehingga dengan adanya kerangka berfikir ini, baik peneliti maupun pembaca mudah untuk memahami dan mengetahui tujuan yang ingin dicapai peneliti. Penelitian ini berawal dari peneliti melihat permasalahan-permasalahan yang terdapat pada latar belakang. Permasalahan-permasalahan tersebut akan dikaji dengan bantuan teori.

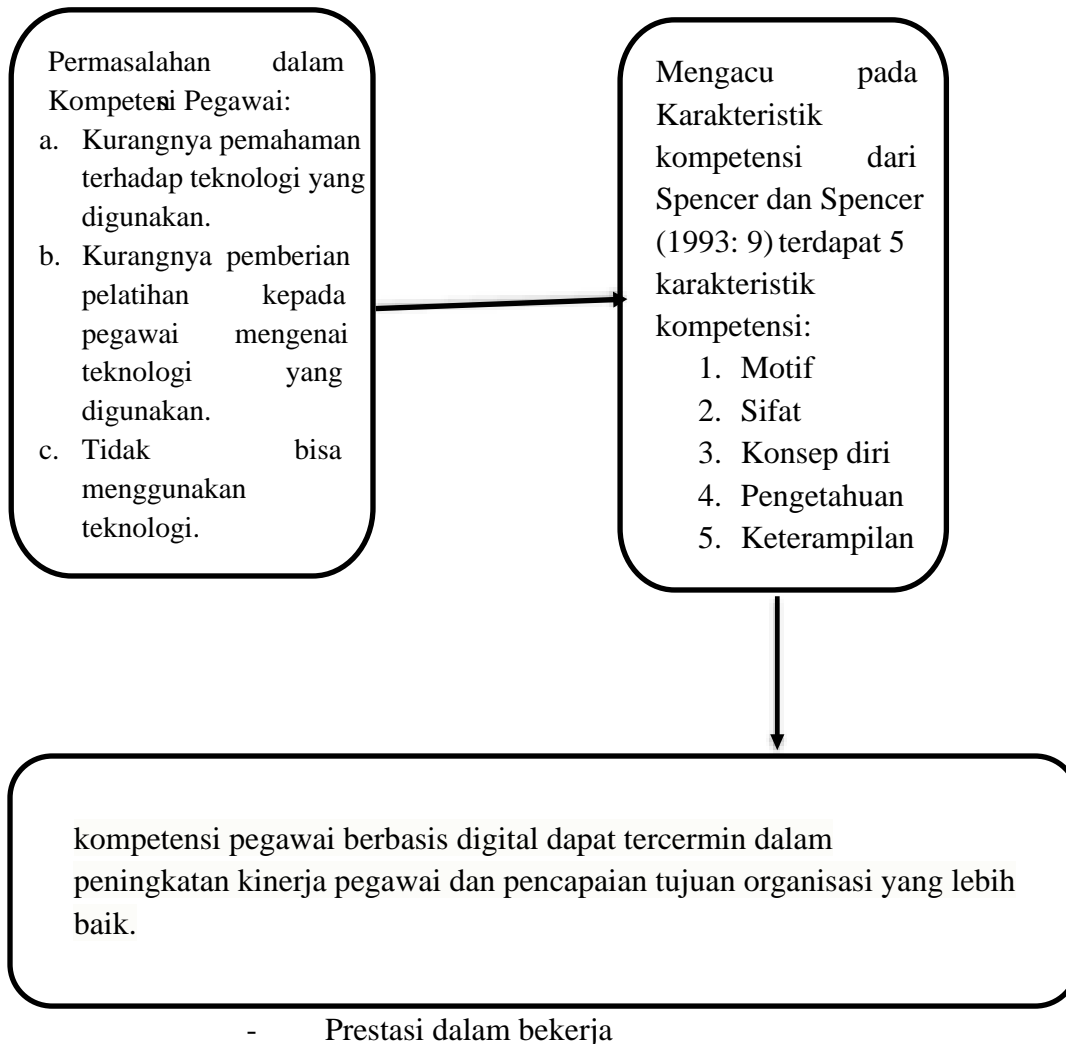
Tantangan dalam menciptakan pegawai yang kompeten harus diperhatikan. Pegawai yang tidak kompeten akan menimbulkan beberapa masalah sehingga dapat memengaruhi rendahnya produktivitas, kurangnya keterampilan dalam penggunaan teknologi, kualitas pekerjaan yang tidak baik, kurangnya kemandirian dalam melakukan pekerjaan, dan kesulitan dalam pengukuran kinerja.

Oleh karena itu dalam menciptakan pegawai yang kompeten, pegawai harus bisa beradaptasi dengan kemajuan zaman ini yang mana dalam melakukan pekerjaan sudah beralih ke teknologi digital, sehingga pegawai diperlukan memiliki keterampilan yang serta pengetahuan mengenai teknologi yang digunakan. Sehingga dalam menjalankan pekerjaan bisa menjadi produktif dan efektif sehingga bisa menjadi pegawai yang berkompeten.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan indikator 5 karakteristik dari Spencer dan Spencer (1993:9) mengenai kompetensi pegawai, karena dianggap relevan untuk menjawab permasalahan terhadap kompetensi pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Adapun karakteristik dari kompetensi pegawai yaitu meliputi:

1. Motif:
 - Tanggung Jawab Pegawai atas tugas dan fungsinya
 - Konsisten dalam berfikir dan bertindak
2. Sifat
 - Berani mengambil resiko
 - Profesionalisme kerja
 - Responsif
3. Konsep Diri
 - Percaya diri
 - Disiplin pegawai
 - Kerapuhan Diri Pegawai
4. Pengetahuan
 - Pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi
 - Pemahaman pegawai dalam menggunakan teknologi

- Pemberian pelatihan
- 5. Keterampilan
 - Kemampuan dalam menggunakan teknologi
 - Optimalisasi Hasil kerja



2.10 Proposisi

Proposisi merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap suatu kegiatan yang dijalankan, seperti halnya dalam kompetensi pegawai yang mana hal ini sangat penting bagi suatu organisasi memiliki pegawai yang berkompeten untuk mencapai

tujuan yang telah ditentukan. Dalam perkembangan zaman ini, teknologi semakin maju menjadi tuntutan pegawai untuk mempunyai keterampilan dalam penggunaan teknologi tersebut. Tentunya dalam penguasaan teknologi tersebut harus didasari pengetahuan yang mendalam mengenai teknologi yang digunakan di organisasi tersebut. Sehingga dalam pemberian pelatihan kepada para pegawai dapat menguasai dengan waktu yang tidak lama. Oleh karena itu, kompetensi pegawai bukan hanya menjalankan tugas secara konvensional saja, melainkan juga bisa terampil dalam penggunaan teknologi yang mendukung dalam produktivitas pekerjaan dan efektivitas dalam bekerja.

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dari itu peneliti mengajukan proposisi sebagai berikut:

- a. Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat belum kompeten, karena apabila ingin kompeten harus memperhatikan karakteristik yang telah ditetapkan dalam kompetensi pegawai, seperti dari pengetahuan teknologi digital, penguasaan teknologi digital yang digunakan, dan pemberian pelatihan yang mana mendorong pegawai sehingga menciptakan pegawai yang kompeten.
- b. Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat masih terdapat hambatan, khususnya dalam kompetensi pegawai yaitu masih terdapat kurangnya pengetahuan dalam teknologi, kurang terampil dalam penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawainya.

- c. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat harus bisa memberikan solusi untuk mengatasi hambatan yang terjadi pada kompetensi pegawai, seperti memberikan pelatihan kepada pegawainya, memberikan fasilitas yang memadai dari segi koneksi internet yang lancar, memberikan tuntutan kepada pegawai untuk harus bisa memahami teknologi yang dipakai, dan membuat kebijakan yang membuat pegawai lebih aktif dalam menggunakan teknologi.