

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era Revolusi Industri 4.0 yang ditandai dengan ciri *bigdata*, kecerdasan buatan serta era dimana banyak hal kegiatan sehari-hari yang bersinggungan secara langsung dengan internet, baik dalam kegiatan formal maupun non formal. Agar sapat mengikuti era ini kita dituntut untuk ikut berkembang mempelajari semua hal. Begitupun halnya dengan sumber daya manusia yang berada didalam suatu instansi pemerintah yang ada di Indonesia. Dimana mereka selaku pelaksana birokrasi dan sebagai pelayan publik, maka sangat diharuskan ikut serta dalam mensukseskan era RI 4.0 dengan cara memanfaatkan teknologi informasi, guna menunjang keberhasilan dalam menjalankan tugas pelayanan maupun tugas pemerintah lainnya secara efektif dan efisien.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang dikelola oleh sistem pemerintahan yang baik, terutama dalam hal pelayanan, terbukti bahwa sudah terdapat beberapa unit pelayanan yang menggunakan sistem pelayanan yang menunjang teknologi sebagai sarana memberikan layanan. Semua kegiatan tersebut tidak luput dari pengaruh SDM yang ada didalamnya. Namun, pada pelaksanaannya masih banyak terdapat kendala yang dihadapi seperti halnya SDM yang tidak berkompeten atau tidak melek akan teknologi sehingga menyebabkan keterhambatan dalam pelaksanaannya.

Sumber daya manusia adalah unsur utama yang menunjang keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai akhir dari semua perencanaan atau dengan kata lain untuk mencapai tujuannya. SDM yang berkompeten baik dalam segi akademis ataupun non akademis merupakan SDM yang sangat dibutuhkan oleh suatu instansi. sehingga memberikan kecekatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu perlu yang namanya peningkatan atau pengembangan SDM melalui pembinaan kompetensi. Hal ini telah diatur dalam PerLAN No 10 tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi ASN, diperkuat oleh UU No 5 tahun 2014 pasal 69 serta pasal 70 dan 102 yang dimana pada intinya berbicara mengenai pemenuhan kebutuhan hak ASN dalam mendapatkan pengembangan kompetensi.

Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat adalah salah satu instansi pemerintahan yang didalamnya dikelola oleh para Pegawai Negeri Sipil yang bertugas untuk mengelola sumber daya alam yang ada di Indonesia guna untuk kesejahteraan masyarakat, maka dari itu perlu pegawai yang memiliki intelektualitas tinggi dalam mencapai tujuan instansi. Di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat terdapat beberapa bidang yang mempunyai tugas, pokok dan fungsinya sendiri, salah satunya bagian kesekretariatan yang dimana didalamnya terdiri dari subbag kepegum, subbag PP, serta subbag keuangan dan aset. dari ketiga subbagian tersebut memiliki Pegawai Negeri Sipil 34 orang dengan latar pendidikan yang berbeda-beda, lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Daftar Pegawai pada unit sekretariat

No.	Unit Kerja	Jenjang Pendidikan							Jumlah
		SD	SMP	SMA	D3	D4	S1	S2	
1	Kepala Dinas	-	-	-	-	-	-	1	1
2	Sekretaris	-	-	-	-	-	-	1	1
3	Kepala Sub Bagian	-	-	-	-	-	-	3	3
4	Pegawai	1	1	5	2	4	13	3	29
Jumlah		1	1	5	2	4	13	8	34

Sumber Data : Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat

Tabel di atas dapat dilihat bahwa latar pendidikan yang dimiliki setiap Pegawai Negeri Sipil di Dinas ESDM bahwasannya masih bisa disebut di atas rata-rata, karena rata-rata pendidikan yang dimilikinya yaitu S1 yang berjumlah 13 orang, serta terdapat pegawai yang berlatar belakang S2 sebanyak 8 orang, lulusan SMA sebanyak 5 orang dan sisanya yaitu lulusan SD, SMP, D3 dan D4, dari tabel 1.1 dapat dinyatakan bahwa pegawai di Dinas Energi dan SDM Provinsi Jawa Barat sudah banyak yang menyelesaikan pendidikannya sampai ke jenjang sarjana.

Dilihat dari latar belakang pendidikan para pegawai yang ada di Dinas ini bahwasannya sudah sangat jauh lebih baik, namun selain itu untuk meningkatkan intelektualitas para pegawai khususnya yang ada di subbag Kepegum, subbag PP, serta subbag keuangan dan aset dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya dengan memberikan pendidikan dan pelatihan (diklat). Diklat mampu menunjang profesionalisme pegawai agar makin paham akan bidang tugasnya. Namun dilihat dari data yang penulis dapat bahwasannya masih terdapat segelintir pegawai yang belum mengikuti Diklat. Dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Jumlah Pegawai di unit kesekretariatan yang mengikuti Pendidikan dan Latihan pada Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat

No.	Jabatan	jumlah	Jumlah yang mengikuti Diklat		
			Diklat struktural	Diklat Fungsional	Diklat Teknis
1	Jabatan struktural				
	- Kepala Dinas	1	1	-	-
	- Sekretaris	1	1	-	-
	- Kepala Sub Bagian	3	3	-	-
2	Jabatan Fungsional dan Pelaksana				
	- Fungsional Arsiparis	1	-	1	-
3	Jabatan Pelaksana				
	- Pegawai	28	-	-	10
	Jumlah	34	5	1	10

Sumber data : Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat

Dilihat dari tabel 1.2 bahwa diklat yang telah dilakukan pada jabatan structural dan fungsional sudah memenuhi sasaran, namun dalam jabatan pelaksana masih terdapat pegawai yang belum mengikuti diklat. Kebanyakan pegawai juga masih sangat kurang dalam hal Diklat Teknis yang diperlukan untuk pengembangan kompetensi keterampilan yang berhubungan langsung dengan bidang tugas masing-masing. Terdapat 10 pegawai dari 28 pegawai yang hanya mengikuti diklat teknis, berarti masih dapat dikatakan bahwa masih rendahnya kompetensi dari sebagian pegawai tersebut, selain itu dapat dilihat secara nyata dari cara penyelesaian kerja serta ditunjukkan dari rendahnya kemampuan kerja yang berhubungan dengan tugas

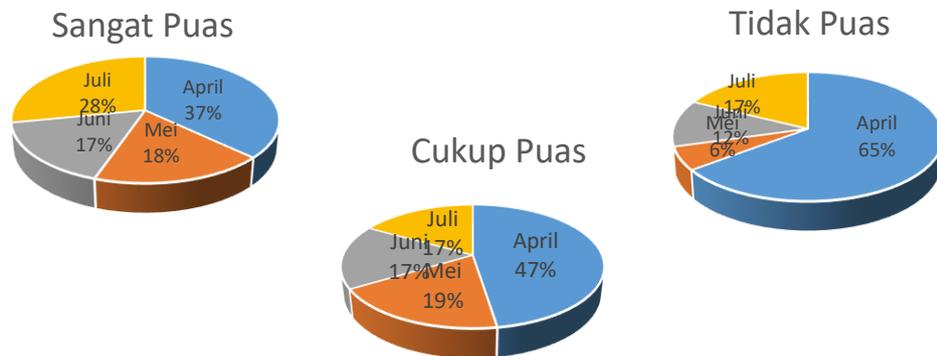
dari jabatannya apalagi yang menyangkut keputusan yang untuk menghadapi permasalahan atau hambatan dalam tugas bidang tugasnya.

Bagian kesekretariatan merupakan bidang yang mempunyai tugas pencatatan semua kegiatan manajemen yang berkaitan dengan organisasi, sama halnya yang terdapat di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat. Di dalam bagian kesekretariatan terdapat subbagian yang diantaranya subbagian perencanaan dan pengelolaan yang memiliki fungsi kegiatan memberikan informasi publik kepada masyarakat secara luas mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat.

Rendahnya kemampuan kompetensi yang dimiliki para pegawai maka setidaknya akan berakibat rendah pula kualitas pelayanannya, pada dasarnya manusia merupakan aspek penting terutama dalam hal pelayanan karna memang manusialah yang berperan sebagai pemberi pelayanan, maka makin baik kualitas SDMnya maka akan terlihat makin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Disini penulis melihat dari indeks pelayanan publik yang didapatkan dari Dinas ESDM melalui salah satu aplikasi yang dibuatnya untuk mengukur seberapa puas tamu yang datang dan menerima pelayanan tersebut, ada tiga penilaian yang terdapat dalam aplikasi itu, yaitu mengenai pelayanan dalam penyediaan data dan informasi, kebersihan dan fasilitas kantor, serta pelayanan publik, namun ternyata dalam kenyataannya masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengunjung terutama dalam penerimaan ketersediaan data dan informasi yang diberikan, indeks ini dapat dilihat dalam diagram berikut ini:

Gambar 1.1

Diagram Tingkat Kepuasan Ketersediaan Data Dan Informasi



Berdasarkan pengamatan diatas dapat dilihat bahwa pelayanan yang ditentukan oleh sistem aplikasi ini masih belum dikatakan sempurna apalagi dilihat dari jumlah ketidakpuasan pengunjung pada bulan April terkait pelayanan dalam mendapatkan data dan informasi publik di dinas ini. Selain itu, berdasarkan observasi peneliti selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), terdapat pegawai yang kurang dapat memanfaatkan waktu bekerja dengan sebaik-baiknya. Misalnya, pada waktu kerja masih ada anggota yang berada diluar kantor, serta kurang mematuhi jam kerja yang telah ditentukan, sehingga berimplikasi terhadap kualitas pelayanan publik yang masih belum maksimal.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis dapat mengidentifikasi dan membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Terdapat pegawai yang belum mengikuti diklat teknis yang berhubungan dengan pelayanan publik.

2. Kualitas pelayanan masih kurang, terlihat dari indikator pelayanan yang disediakan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, untuk memperjelas masalah yang dihadapi maka masalah tersebut dapat dirumuskan seperti berikut:

1. Seberapa besar pengaruh memberi kesempatan kepada pegawai untuk menyumbangkan ide terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat?
2. Seberapa besar pengaruh pemberian *Reward* dan *Punishment* terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat?
3. Seberapa besar pengaruh mengupayakan berbagai pelatihan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat?
4. Seberapa besar pengaruh pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Ditinjau dari rumusan masalah tersebut dapat dilihat tujuan yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh memberi kesempatan kepada pegawai untuk menyumbangkan ide terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat.

2. Untuk Menganalisis pengaruh pemberian *Reward* dan *Punishment* terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk Menganalisis pengaruh mengupayakan berbagai pelatihan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat
4. Untuk Menganalisis seberapa besar pengaruh pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- a. Dapat mengetahui pengaruh yang dihasilkan dari pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu usaha untuk menambah pengetahuan, wawasan serta pemahaman yang lebih mendalam bagi penulis mengenai ilmu tentang administrasi publik secara umum.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan tugas akhir agar penulis mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik (S.Ap). serta dapat menerapkan kajian ilmu yang telah dipelajari kedalam suatu permasalahan yang emang secara jelas terjadi.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran mengenai pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi serta kualitas pelayanan publik di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat.

F. Kerangka Pemikiran

Dewasa ini istilah pengembangan sering dikaitkan dengan suatu kegiatan maupun tindakan-tindakan peningkatan kemampuan diri yang dilakukan secara berkesinambungan dalam menggapai akhir dari suatu perencanaan atau yang biasa disebut suatu tujuan. Pada dasarnya pengembangan ini selalu dipersiapkan atau dilaksanakan ketika seorang pegawai mendapatkan beban kerja yang lebih tinggi dan tanggungjawab yang lebih besar dalam bidang tugasnya, sehingga pegawai tersebut dapat mengemban jabatannya dengan profesionalitas yang tinggi pula. Peningkatan pegawai atau bisa juga disebut dengan pengembangan ini biasanya tidak hanya dilakukan pada peningkatan intelektualitasnya saja tetapi mengembangkan atau meningkatkan kemampuan emosionalnya juga, agar dalam bisa menjalankan pekerjaannya dengan professional dan baik.

Terdapat beberapa aspek kunci yang memang menjadi landasan penulis untuk dijadikan dimensi di dalam penelitian ini supaya perencanaan dalam pengembangan ini berjalan kearah yang lebih baik. Menurut (Basri & Rusdiana, 2015, p. 23) bahwa terdapat beberapa aspek kunci dalam pengembangan sumber daya manusia ini, yaitu:

1. Memberi kesempatan kepada pegawai untuk menyumbangkan ide
2. Pemberian *Reward* dan *Punishment*
3. Mengupayakan berbagai pelatihan

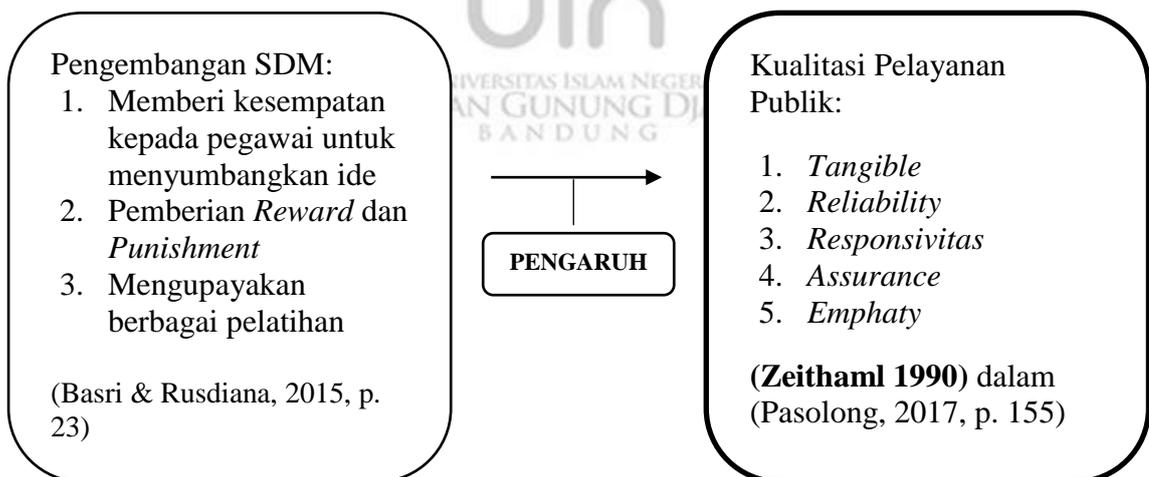
Penggunaan teori pengembangan sumber daya manusia di atas sangat berhubungan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, dimana ketiga asas kunci tersebut menunjang peranan pegawai pada bagian kesekretariatan di Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan publik. Dalam teori tersebut memiliki asas yang sangat relevan dalam penelitian ini terutama dalam hal pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kompetensi yang seharusnya dilakukan pemerintah guna meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia selaku peranan penting didalam suatu instansi. Seperti yang disebutkan oleh Hasibuan (2012: 22) Pengembangan yaitu bentuk peningkatan kemampuan yang bersifat teoritis maupun yang bersifat moral pada seorang pegawai yang disesuaikan dengan cara melihat kebutuhan pada jabatannya, biasanya pengembangan ini bisa dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan pengertian tersebut pengembangan sumber daya manusia yang relevan pada penelitian ini yaitu menggunakan asas kunci menurut Basri dan Rusidana, karna berfokus pada peningkatan kemampuan yang bersifat teoritis dan moral.

Pegawai yang ada pada suatu instansi itu bertugas sebagai pelayanan publik yang siap melayani kebutuhan masyarakat secara professional, kualitas pelayanan dapat dinilai baik melalui indeks kepuasan. Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. kualitas sangat terhubung dengan mutu yang akan mempengaruhi performa lembaga yang memberi

pelayanan tersebut. Dalam menentukan kualitas pelayanan publik dapat diukur menggunakan beberapa dimensi atau komponen, disini penulis menggunakan dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam (Pasolong, 2017, p. 155) yaitu:

1. *Tangible*, kualitas sarana dan prasarana kantor yang dimiliki.
2. *Reliability*, kemampuan seorang pegawai dalam memberikan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness*, kesanggupan para pegawai untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap.
4. *Assurance*, keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap penerima layanan.
5. *Empathy*, sikap tegas yang dimiliki pegawai tetapi penuh perhatian kepada penerima layanan.

Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Oleh Penulis (2019)

G. Hipotesis

Ha : Terdapat pengaruh pengembangan SDM berbasis kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik pada badan kesekretariatan di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat

Ho : Tidak terdapat pengaruh pengembangan SDM berbasis kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian kesekretariatan di Dinas ESDM Provinsi Jawa Barat.

