

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Organisasi yang berhasil sangat ditentukan oleh kualitas dari sumber daya manusia yang bekerja didalamnya. Dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, perubahan teknologi yang cepat disertai persaingan yang semakin tajam, maka setiap organisasi memerlukan sumber daya manusia yang berkompeten dan profesional agar dapat memberikan hasil kerja yang memuaskan. Kompetensi dipercaya menjadi kunci dasar bagi keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Terlebih dengan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan menjadi “*good governance*” perlunya diimbangi dengan para sumber daya manusia yang memiliki kompetensi. Baik dan buruknya pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan sangat bergantung kepada kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting bagi pencapaian tujuan dari setiap organisasi pemerintahan. Ketika sebuah organisasi pemerintahan di isi oleh para pegawai yang kompeten maka akan sangat memudahkan dalam pencapaian tujuan dari pemerintah tersebut. Oleh karena itu, tugas pertama pemerintah pada saat ini adalah dapat mencapai dan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia di setiap instansi pemerintah yang ada. Fokus utama dalam pelaksanaan sumber daya manusia

ini adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi. Hal itu kunci untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan memastikan aktivitas SDM mendukung usaha organisasi yang terfokus pada produktivitas pelayanan dan kualitas.

Dengan diberikanya wewenang kepada pemerintah daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri, yang mana sesuai dengan undang-undang Nomer 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dalam pasal 1 ayat 6 disebutkan otonomi daerah adalah hak, wewenang serta kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah memberikan keluasaan kepada daerah (kabupaten atau kota) untuk, mengatur serta mengelola daerahnya, pelimpahan tanggung jawab tersebut mengakibatkan daerahnya memiliki tanggung jawab yang besar kepada masyarakat dan pemerintah pusat. Artinya, dalam keluasaan itu dituntut adanya tanggung jawab yang diikuti oleh aturan-aturan, dan pemamfaatan sumber daya yang berkeadilan serta terselenggaranya tata pemerintahan yang baik.

Kecamatan Pameungpeuk merupakan salah satu perangkat daerah dari Kabupaten / Kota yang di bentuk dalam rangka meningkatkan kordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Kecamatan pameungpeuk berada di Jl raya Banjaran no.544 Bandung.

Jadi peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkelanjutan dalam meningkatkan kemampuan. Tujuan dari pengembangan kualitas sumber daya manusia yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, kualitas sumber daya manusia yang berkualitas akan menghasilkan komitmen yang kuat dalam mencapai tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

Adapun pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ataupun pemerintah daerah itu sendiri diatur oleh undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dimana memiliki tujuan agar mewujudkan adanya kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengatur penyelenggaraan pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Sehingga diharapkan dengan diberlakukannya undang-undang tersebut dalam memperbaiki pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diinginkan selama ini oleh berbagai pihak.

Pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tentunya melalui perangkat-perangkat daerah, salah satunya ialah kecamatan.

Secara umum, pelaksanaan program pelayanan yang dilaksanakan di wilayah kecamatan Pameungpeuk yaitu :

1. Pelayanan administrasi penduduk
2. Pelayanan administrasi umum

### 3. Pelayanan perizinan terpadu kecamatan

Berdasarkan hal diatas, kualitas pelayanan menjadi hal yg sangat penting terutama dalam meningkatkan kepuasan bagi masyarakat. Oleh karena itu kinerja pegawai akan dikatakan baik apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawainya pun baik. Mengingat pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk kualitas pelayanan yang diberikan, maka setiap pegawai dituntut untuk senangtiasa meningkatkan kinerjanya.

**Tabel 1. 1**

**Rencana Tingkat Pencapaian Kerja (Target) dan Hasil Kerja Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung**

No	Uraian	Rencana dan hasil tingkat pencapaian kerja	
		Target	Hasil
1	Pelayanan administrasi kependudukan	40,901	36,999
2	Pelayanan administrasi umum	200	150
3	Pelayanan perizinan terpadu kecamatan	80	60
	Jumlah	41,181	37,209

*Sumber : laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung Tahun 2015-2018. (data diolah)*

Dari data tersebut, target dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan perizinan terpadu kecamatan tidak dapat mencapai target yang telah di tentukan. Hal ini tentunya menyangkut kinerja pegawai yang kurang optimal dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu, berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis di kecamatan Pameungpeuk.

Diketahui beberapa fakta belum optimalnya atau masih rendahnya pelayanan di kecamatan Pameumpeuk, penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap (*Responsivines*) dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan lebih, dan keramahan pegawai di kecamatan kepada pengguna pelayanan layanan yang datang. Ketidak ramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik

Berdasarkan data dan fenomena diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP**

## **KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN PAMEUNGPEUK, KABUPATEN BANDUNG”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Terlihat dari uraian diatas, peneliti merumuskan beberapa identifikasi masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Pegawai Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung yang berjumlah 24 Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang mana 15 Pegawai Negeri Sipil diantaranya belum menempuh pendidikan hingga Serjana dan tidak mempunyai pelatihan khusus.
2. Masih terdapat permasalahan dalam efesiensi penggunaan sumber daya manusia diantaranya jumlah pegawai yang masih kurang dan masih banyak pegawai yang tidak kompeten dan tupoksinya belum jelas.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dari itu peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh kompetensi berprestasi dan tindakan terhadap kualitas pelayananan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh kompetensi melayani terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?

3. Seberapa besar pengaruh kompetensi memimpin terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh kompetensi mengelola terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh kompetensi berfikir terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
6. Seberapa besar pengaruh kompetensi kepribadian yang Efektif terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
7. Seberapah besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualiatas pelayanan di kecamatan pameumpeuk?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Setelah rumusan masalah disebutkan diatas, maka terdapat tujuan :

1. Untuk dapat mengetahui sebarapa besar pengaruh kompetensi berprestasi dan tindakan terhadap kualitas pelayananan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
2. Untuk dapat mengetahui sebarapa besar pengaruh kompetensi melayani terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
3. Untuk dapat mengetahui sebarapa besar pengaruh kompetensi memimpin terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?

4. Untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi mengelola terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
5. Untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Kompetensi berfikir terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
6. Untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi kepribadian yang Efektif terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk, Kabupaten Bandung?
7. Untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Kabupaten Bandung?

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Dapat menambah wawasan untuk pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan.
  - b. Dapat memberikan subangan ide secara konseptual dan membantu peneliti lain dalam mengumpulkan bahan untuk studi literasi jika akan meneliti judul yang sejenis pada masa yang akan datang.
2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, dilakukanya penelitian ini sudah menjadi salah satu syarat agar lulus dan mendapat gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).
- b. Bagi Intasi, hasil dari penelitian ini digunakan untuk menjadi bahan masukan agar lebih mengembangkan Kopetensi sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 1.6 Kerangka Pemikiran

Munurut A.Dunsire yang dikutip oleh Keban (2004: 2)

“Admitrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan impelentasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip, implentasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, mengimbangkan dan memprestasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan. Sebagai pekerjaan individual dan kelompok yang menghasilkan barang dan jasa public, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis”.

Menurut Nugroho (2012: 126) kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kehidupan publik, dan bukan mengatur kehidurban orang seseorang atau golongan.

Menurut Spencer dan Spencer yang dikutip oleh Priansa (2016: 260) membagi kompetensi menjadi enam kelompok. Tiap kelompok terdiri dari 2-5 kopetensi. Tiap kompetensi memiliki definisi uraian dengan 3 atau 6 indikator prilaku, atau cara prilaku khusus menunjukkan kompetensinya dalam pekerjaan. Keenam kelompok kompetensi itu yaitu:

1. Kompetensi Berprestasi dan Tindakan;

2. Kompetensi Melayani;
3. Kompetensi Memimpin;
4. Kompetensi Mengelola;
5. Kompetensi Berfikir;
6. Kompetensi Kepribadian yang Efektif.

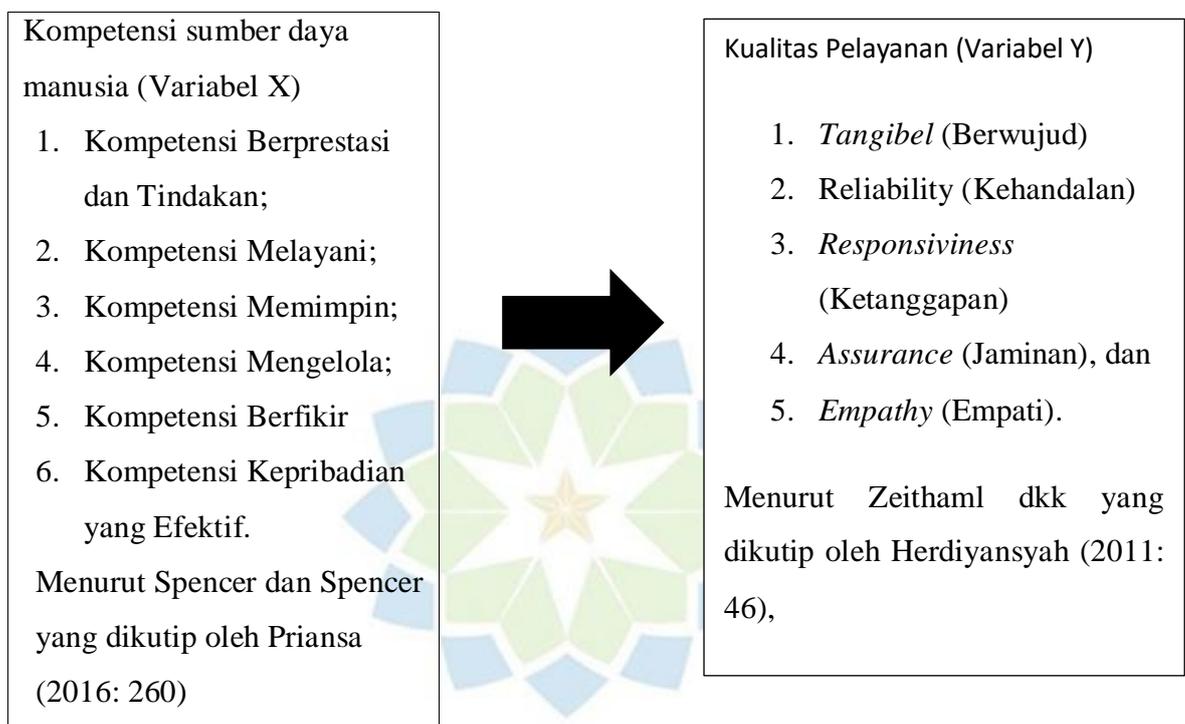
Menurut Bowman yang dikutip oleh Mulyadi (2018: 54) "*Achieving Competencies In Public Services, The Professional Edge*" mengatakan bahwa kemampuan memberikan pelayanan publik yang berkualitas ditentukan oleh kepemilikan kompetensi dari pejabat public dan aparatur birokrasi pelayanan publik.

Menurut Zeithaml dkk yang dikutip oleh Herdiyansyah (2011: 46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan), dan
5. *Empathy* (Empati).

Maka dari itu, dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan efektif guna menunjang keberhasilan organisasi. Berdasar para ahli yang telah dikutip oleh peneliti, serta teori-teori yang ada, maka berdasarkan kerangka pemikiran diatas.

**Gambar 1. 1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



### 1.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti menarik

hipotesis yaitu sebagai berikut:

Ho :  $\rho = 0$       Tidak terdapat pengaruh Kompetensi berprestasi dan tindakan terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

Ha :  $\rho \neq 0$       Terdapat pengaruh Kompetensi berprestasi dan tindakan terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

Ho :  $\rho = 0$  Tidak terdapat pengaruh Kompetensi melayani terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

Ha :  $\rho \neq 0$  terdapat pengaruh Kompetensi melayani terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

Ho :  $\rho = 0$  Tidak terdapat pengaruh Kompetensi pemimpin terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

Ha :  $\rho \neq 0$  terdapat pengaruh Kompetensi pemimpin terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

Ho :  $\rho = 0$  Tidak terdapat pengaruh Kompetensi mengelola terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

Ha :  $\rho \neq 0$  terdapat pengaruh Kompetensi mengelola terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung

- Ho :  $\rho = 0$  Tidak terdapat pengaruh Kompetensi kepribadian yang efektif terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung
- Ha :  $\rho \neq 0$  terdapat pengaruh Kompetensi kepribadian yang efektif terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung
- Ho :  $\rho = 0$  Tidak terdapat pengaruh Kompetensi secara simultan antara kompetensi berprestasi dan tindakan, melayani, memimpin, mengelola, kepribadian yang efektif terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung
- Ha :  $\rho \neq 0$  terdapat pengaruh Kompetensi secara simultan antara kompetensi berprestasi dan tindakan, melayani, memimpin, mengelola, kepribadian yang efektif terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung