

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, serta pemberian kompensasi supaya tujuan setiap individu mampu organisasi berjalan dengan semestinya. Oleh karenanya, sumber daya manusia dalam sebuah instansi maupun dalam sebuah organisasi menjadi komponen terpenting dalam pelaksanaannya, sehingga dalam hal ini pun sumber daya manusia ini dituntut untuk memiliki kinerja yang mumpuni serta mempunyai kualitas yang bagus. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Sedarmayanti dalam Amhas (2019) mengemukakan bahwa “Kualitas sumber daya manusia itu berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental), serta mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan”, hal demikian ini benar adanya bahwa ketika sumber daya manusia ini mempunyai kualitas dan juga memiliki kecakapan dalam kinerjanya ini sangat mempengaruhi terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut kepada masyarakat umum (Amhas, 2019).

Pelayanan yang optimal berawal dari sumber daya manusia yang berkualitas, sumber daya manusia yang berkualitas disini tentu ditunjang oleh beberapa faktor diantaranya: 1) Kompetensi; 2) Pengetahuan; 3) Keterampilan; 4) Pengalaman (Hendra et al., 2015)

Dengan demikian, ketika sumber daya manusia berkualitas maka akan menghasilkan sebuah pelayanan administrasi yang berkualitas pula, tentu dalam hal ini juga interaksi antar pengguna jasa dilakukan secara efektif, serta mampu memberikan solusi dari permasalahan yang sering terjadi dalam sebuah pelayanan administrasi.

Kualitas sumber daya manusia menentukan kepuasan tersendiri apabila pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai dalam instansi bagus dan menghasilkan kinerja yang baik tentu hal ini memberikan dampak yang baik untuk keberlangsungan pemberian pelayanan kepada masyarakatnya, namun sebaliknya ketika kualitas dari sumber daya manusia ini tidak bagus dan berdampak buruk terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, maka hal ini akan memberikan stigma buruk pula pandangan masyarakat terhadap pemerintah.

Berkaca dengan keadaan di Kecamatan Bantarujeg Kabupaten Majalengka sendiri yang mempunyai letak geografis yang cukup strategis namun hal ini tentunya menjadi permasalahan utama terkait sumber daya manusianya sendiri. Kecamatan Bantarujeg ini berada di kawasan Majalengka Selatan. Secara geografisnya Kecamatan Bantarujeg ini berbatasan dengan beberapa wilayah, yakni: 1) Selatan Utara, berbatasan dengan Kecamatan Maja; 2) Sebelah Timur, berbatasan dengan Kecamatan Talaga; 3) Sebelah Barat, berbatasan dengan Kecamatan Lemahsugih; 4) Sebelah Selatan, berbatasan dengan Kecamatan Malausma.

Adapun luas dari Kecamatan Bantarujeg sendiri yaitu 66,52 km², dengan ini maka luas Kecamatan Bantarujeg sendiri ini sekitar 5,41% dari luasnya wilayah Kabupaten Majalengka (yaitu kurang lebih 1.204,24 km²). Pada tahun 2022 Kecamatan Bantarujeg jumlah penduduknya mencapai 46.253 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa kepadatan penduduk di Kecamatan Bantarujeg mencapai 695 orang per km². Jarak dari kantor kecamatan ke setiap desa-desa ada pada kisaran 2-9 km, ada juga desa yang terjauh dari Kantor Kecamatan yakni Desa Sukamenak, namun Desa Sukamenak ini merupakan Desa yang terdekat dengan Kantor Kabupaten Majalengka.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Bantarujeg Per-Bulan Desember 2022

NO	DESA	JML PENDUDUK AKHIR			JML KK
		BULAN			
		L	P	JML	
1	2	3	4	5	6
1	Bantarujeg	1859	1794	3653	1273
2	Babakan Sari	2547	2645	5192	1647
3	Wadowetan	1835	1771	3606	1179
4	Gununglarang	2213	2512	4725	1615
5	Cikidang	1310	1738	3048	1171
6	Haurgeulis	706	713	1419	494
7	Sukamenak	1794	1776	3570	1273
8	Cinambo	959	1063	2022	750
9	Salawangi	1976	1967	3943	1300
10	Siliwangi	2501	2448	4949	1720
11	Cimangguhilir	2624	2459	5083	1630
12	Cipeundeuy	1961	1861	3822	1136
13	Sindanghurip	1586	1466	3052	976
Jumlah		23871	24213	48084	16170

Sumber: *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Bantarujeg 2022*

Berdasarkan peraturan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah merupakan salah satu landasan utama dalam menyelenggarakan Desentralisasi serta Otonomi Daerah yang sudah memberikan serangkaian beberapa perubahan, dari segi tataran filosofi, pola serta fungsi dari penyelenggaraan pemerintah daerah, ataupun paradigma yang diterapkan oleh pemerintah daerahnya.

Sejalan dengan peraturan tersebut terdapat juga peraturan Undang-undang No 25 Tahun 2009 yang berkaitan dengan pelayanan publik tentunya segala hal yang menjadi kebutuhan dalam sebuah pelayanan publik terhadap masyarakat selaku yang menerima pelayanan dan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan

(barang dan jasa) sendiri ini tentu sudah sesuai dengan peraturan undang-undang. Sebab peraturan yang dibuat pemerintah ini tentunya sudah menjadi upaya dari pemerintah sendiri dalam mengupayakan sebuah pelayanan publik yang baik dan tentunya juga berkualitas.

Oleh karenanya dalam setiap wilayah pada saat akan melakukan pelayanan kepada masyarakat ini tentunya melalui perangkat daerah atau pegawai daerah yang mana salah satunya ini adalah kecamatan.

Secara umum, proses pelaksanaan pelayanan administrasi yang dilakukan di Kecamatan Bantarujeg yaitu:

- 1) Pelayanan administrasi penduduk
- 2) Pelayanan administrasi umum
- 3) Pelayanan perizinan terpadu kecamatan

Tabel 1. 2 Rencana Tingkat Pencapaian Kerja (Target) dan Hasil Kerja
Kecamatan Bantarujeg

No	Uraian	Rencana dan hasil tingkat pencapaian kerja	
		Target	Hasil
1.	Pelayanan Administrasi Kependudukan	40,000	35,000
2.	Pelayanan Administrasi Umum	150	100
3.	Pelayanan Perizinan Terpadu Kecamatan	50	35
	Jumlah	40,200	35,135

Sumber: *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Bantarujeg (2022)*

Dari **Tabel 1.2** di atas, bahwasanya tidak menutup kemungkinan adanya permasalahan dalam pemberian pelayanan publiknya dan tentu ini menjadi momok tersendiri bagi instansi yang berkaitan. Namun, hal ini kadang tidak disadari oleh pegawai sendiri dan yang ada pelayanan kurang optimal dan tidak merata ini disadarinya oleh si penerima jasanya (Masyarakat), semua itu tentu dikarena oleh beberapa faktor yang salah satunya bisa saja dari jumlah pegawai yang sedikit sehingga kurang perhatiannya terhadap pelayanannya, ada juga

dikarenakan karena sumber daya manusianya yang masih kurang berkompeten dalam bekerjanya (penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuannya).

Tabel 1. 3 Data Pegawai Kecamatan Bantarujeg Kabupaten Majalengka 2022

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Camat	1
2	Sekretaris Kecamatan	1
3	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	1
4	Kasubbag Keuangan dan PEP	1
5	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Umum	1
6	Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan	1
7	Kasi Kesejahteraan Sosial	1
8	Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum	1
9	Fungsional	4
10	TKK	3
Jumlah		15

Sumber: *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Bantarujeg (2022)*

Dari **Tabel 1.3** di atas, dapat diketahui bahwa terdapat pekerja tambahan yang bertugas untuk membantu dalam bidang keamanan dan ketertiban dalam bermasyarakat sebagai penegak PERDA di Kecamatan Bantarujeg 2 (dua) orang anggota Satuan Pamong Praja (SATPOL PP) Kabupaten Majalengka yang ditempatkan di Kecamatan Bantarujeg.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan bantarujeg, masih rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak kecamatan, hal ini dilihat dari segi jumlah pegawai pun di Kecamatan Bantarujeg ini masih kurang memadai dan jauh dari kata ideal, disamping itu juga ada beberapa fakta lain yang ternyata belum optimalnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kecamatannya. Seperti halnya kurangnya kompetensi atau kemampuan Sumber

Daya Manusia di Kecamatan Bantarujeg, kurangnya sarana dan prasarana di kantor Kecamatan.

Dengan beberapa pertimbangan terkait permasalahan tersebut, maka dari sini penulis mengangkat judul penelitiannya **“Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kecamatan Bantarujeg”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Mengambil ringkasan dari uraian diatas, peneliti dapat merumuskan beberapa identifikasi masalah perihal penelitiannya di Kecamatan Bantarujeg. Adapun untuk uraian masalahnya sebagai berikut:

- 1) Masih adanya permasalahan dalam sarana dan prasarana terutama untuk menunjang keberjalanan para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 2) Pemerataan Pegawai aparatur pemerintahan masih belum merata dan terdapat pegawai aparatur pemerintahan yang bekerja atau memberi pelayanannya masih kurang optimal.
- 3) Dilihat dari kualitas Sumber Daya Manusia sendiri itu masih perlu adanya peningkatan lagi, sebab dirasa masih ada beberapa pegawai yang kurang berkompeten dalam kinerjanya.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah dikemukakan diatas maka demikian yang menjadi akar permasalahannya yakni:

- 1) Bagaimana pengaruh pengetahuan (*Knowledge*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg?
- 2) Bagaimana pengaruh keterampilan (*Skill*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg?
- 3) Bagaimana pengaruh kemampuan (*Abilities*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah yang telah dituangkan diatas maka terdapat tujuan penelitiannya yakni:

- 1) Untuk dapat mengetahui pengaruh pengetahuan (*Knowledge*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg.

- 2) Untuk dapat mengetahui pengaruh keterampilan (*Skill*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg.
- 3) Untuk dapat mengetahui pengaruh kemampuan (*Abilities*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat hasil dari penelitian ini tentunya mengacu pada uraian diatas, oleh karena manfaat dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Dalam manfaat teoritis ini tentu dapat memberikan bantuan pengetahuan terhadap ilmu pengetahuan dasar terhadap hal yang sedang peneliti teliti, terkhusus dalam hal yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia dan bagaimana pengaruhnya dalam pelayanan administrasi itu sendiri. Selain itu juga, penelitian ini mampu menjadi bahan pedoman untuk penelitian yang lain dan tentunya sesuai dengan fokus bidang penelitian yang penulis teliti.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Instansi Kecamatan Bantarujeg Kabupaten Majalengka

Penelitian ini dilakukan tentunya akan memberikan bantuan terhadap lembaga Kecamatan Bantarujeg itu sendiri, misalnya saja dalam hal meningkatkan kualitas kinerja pegawai di kecamatannya, juga dapat memberikan wawasan dan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas serta produktivitas lembaga yang bersangkutan.

- b. Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang terkhusus Jurusan Administrasi Publik

Semoga dapat dijadikan bahan referensi untuk informasi tambahan terkait bagaimana pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan administrasi di tingkat kecamatan, tentunya hal ini juga menjadi dapat menjadi solusi untuk tantangan kampus serta menjadi meningkatkan reputasi dari kampus sendiri.

- c. Seorang Penulis

Tentunya dalam melakukan penelitian ini penulis menjadi bahan implementasi dari mata kuliah yang telah diajar, dan menambah ilmu

pengetahuan bagi penulis sendiri. Disamping itu juga dengan dilakukannya penelitian ini menjadi ajang untuk meningkatkan peluang bagi penulis dalam hal memberikan sumbangsuhnya dalam memberikan inovasi terhadap lembaga yang bersangkutan.

d. Pihak Lain

Menjadi bahan evaluasi dan dijadikan bahan referensi terkait peningkatan kualitas sumber daya manusia terhadap peningkatan pelayanan administrasi tentunya hal ini sejalan dengan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Bantarujeg 2022.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pada setiap proses penelitian, tentunya sangat diperlukan sebuah kerangka pemikiran atau sering disebut kerangka teoritis yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan, selain itu juga guna untuk memberikan sebuah kebenaran terhadap keakuratan sebuah data yang akan dihasilkan dalam hasil penelitiannya.

Administrasi Publik menurut Ibrahim (2007). Administrasi Publik adalah “Seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi berbagai kegiatan manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja setara dukungan sumber daya manusianya”.

Selain itu menurut Pasolong dalam Sitna (2022) Administrasi Publik merupakan salah satu bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan publik secara efisien dan tentunya juga dengan efektif.

Disamping itu juga ada pendapat lain dari Chandler & Plano dalam Pasolong (2007:7) yang menyebutkan bahwa Administrasi Publik merupakan sebuah proses dimana sumber daya juga personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, serta mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Kualitas Pelayanan Menurut Ibrahim (2008), mengatakan bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut”.

Menurut Zeithaml & Berry tahun 1990 dalam (Harbani, 2022) sendiri untuk kualitas pelayanan dikelompokkan kedalam 5 (lima) dimensi yaitu:

- 1) Berwujud (*Tangibles*), merupakan kecakapan atau kemampuan yang dimiliki setiap instansi guna memperlihatkan sebuah eksistensinya kepada khalayak umum atau kepada pihak eksternal. Kecakapan atau kemampuannya ini berupa sarana dan prasarana yang menunjang kualitas pelayanan menjadi lebih baik seperti halnya, parkir, toilet, komputer, juga ditunjang oleh performa dari pegawainya.
- 2) Keandalan (*Reliability*), pelayanan jasa yang diberikan dengan handal yang ditunjang oleh *skill* serta pengetahuan pegawai dalam memahami kinerjanya dan tentunya mengutamakan ke profesionalan dalam memberikan sebuah pelayanannya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), ketanggapan yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), berupa jaminan yang dihasilkan dari sebuah sikap sopan santunnya para pegawai, kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai sudah sesuai serta menimbulkan rasa kepuasan dan kepercayaan tersendiri yang dirasakan oleh masyarakatnya.
- 5) Empati (*Empathy*), sebuah kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan secara maksimal dengan menjunjung integritas yang tinggi juga kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Masaki (dalam Kize, 1986) menyebutkan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan sebuah tingkat kemampuan juga kemauan yang bisa diperlihatkan oleh sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan sebuah proses untuk memberdayakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, supaya mempunyai potensi fisik juga psikisnya yang mempunyai manfaat yang maksimal untuk mencapai sebuah tujuan dalam berorganisasi (lembaga). (Puryana et al., 2022)

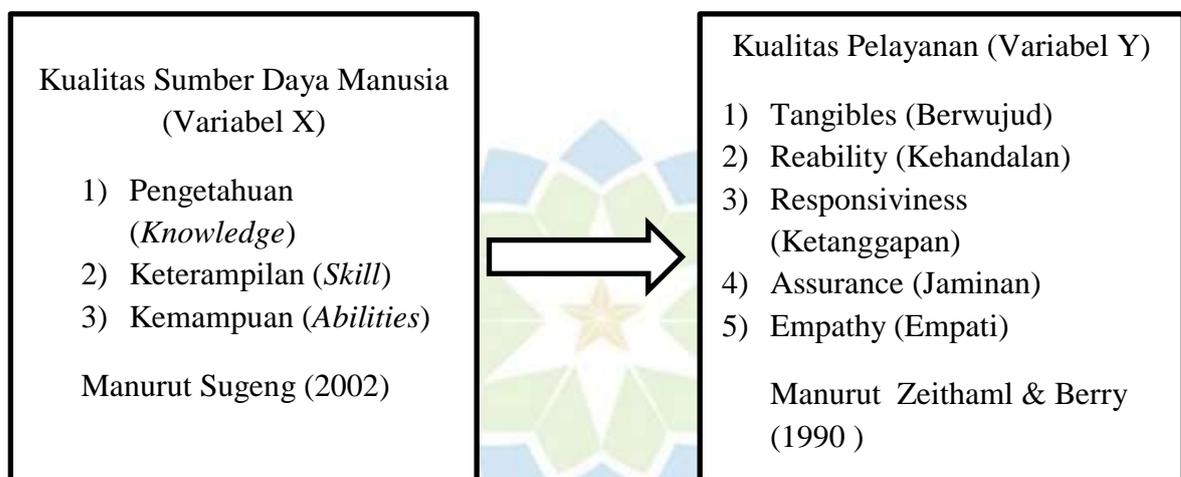
Menurut Sugeng (2002) dalam Sutrisno penyebutan terkait indikator sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (*Knowledge*), merupakan keahlian yang ada dalam setiap diri pegawai yang berfokuskan dalam hal intelegensi serta daya pikir dalam pemahaman setiap ilmu yang luas dan tentunya setiap pegawai mempunyainya.
- 2) Keterampilan (*Skill*), keterampilan yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam bidangnya masing-masing.
- 3) Kemampuan (*Abilities*), merupakan kemampuan yang dimiliki setiap pegawai yang terbentuk dari sebuah kompetensi, kemampuan ini memiliki cakupan berupa kedisiplinan, kerjasama, loyalitas serta tanggung jawab.

Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas (kualitas sumber daya manusia) sedangkan untuk variabel terikatnya (kualitas pelayanan). Variabel bebas ini merupakan sebab yang menjadikan adanya perubahan atau timbulnya variabel terikat. Kalimat tersebut menyatakan bahwa ada pengaruh atau hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan yang diberikan. Ini bisa berarti bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia (misalnya, tingkat keahlian, pelatihan, atau komitmen), semakin tinggi juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa.

Secara konseptual, variabel bebas (kualitas sumber daya manusia) dianggap sebagai faktor yang dapat mempengaruhi variabel terikat (kualitas pelayanan). Dengan kata lain, perubahan dalam variabel bebas dapat menyebabkan perubahan dalam variabel terikat. Dalam konteks ini, perubahan dalam kualitas sumber daya manusia dapat berdampak langsung pada peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemahasan diatas untuk dapat memudahkan dalam pemahaman terkait pengaruh dari variabel bebas yaitu kualitas sumber daya manusia terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan, maka dapat digambarkan untuk kerangka pemikirannya sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

1.6 Hipotesis

Berdasarkan rancangan dari kerangka pemikiran diatas yang sudah dipaparkan, maka dengan demikian peneliti menarik hipotesisnya sebagai berikut:

$H_0: \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara pengetahuan (*Knowledge*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg.

$H_a: \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh antara pengetahuan (*Knowledge*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg.

$H_0: \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara keterampilan (*Skill*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg.

$H_a: \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh antara keterampilan (*Skill*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg.

$H_0: \rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara kemampuan (*Abilities*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg.

$H_a: \rho \neq 0$ Terdapat pengaruh antara kemampuan (*Abilities*) pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Bantarujeg.

1.7 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No	Identitas Penelitian	Metode	Teori	Persamaan	Perbedaan
1.	Judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung Tahun 2019 (Della Shafira Azhari,2020)	Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat kuantitatif asosiatif	-Kinerja pegawai menurut Mathis dan Jackson (2002) -Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, & Berry 1994 dalam Afrizal, Effendi, & Handayani (2019)	Salah satu teori yang digunakan dalam penelitian ini sama yaitu kualitas pelayanan	Perbedaan terdapat pada lokus penelitan serta salah satu teori yang digunakannya yaitu untuk penelitan terdahulu ada teori kinerja pegawai sedangkan di penelitian ini tidak menggunakan teori tersebut.
2.	Judul Penelitian Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung. (Muhammad Rozali,2021)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni dengan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif.	Kompetensi sumber daya manusia menurut Priansa (2016) - Kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (2011)	Salah satu teori yang digunakan dalam penelitian ini sama yaitu kualitas pelayanan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ada di bagian lokus dan salah satu teori yang digunakannya
3.	Judul Penelitian	Metode yang	-Kemampuan	Teori yang	Perbedaan

No	Identitas Penelitian	Metode	Teori	Persamaan	Perbedaan
	Pengaruh kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi. (Rislaini, 2022)	digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi.	sumber daya manusia menurut Hadari Nawawi (2003) - Kualitas pelayanan menurut Lijan Poltak Sinambela (2006)	digunakan dalam penelitian ini sama yaitu kualitas pelayanan	penelitian ini dengan penelitian terdahulu ada di bagian lokus dan salah satu teori yang digunakannya
4.	Judul penelitian Kualitas Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Petrosea TBK, Tangerang. (Zainuddin, 2021)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif.	- Kinerja karyawan menurut Rita Susanti (2015) - Kualitas Sumber Daya Manusia menurut	Penggunaan teori kualitas sumber daya manusia yang digunakan dalam penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama.	Lokus dari penelitian terdahulu berbeda dan variabel Y dari penelitian berbeda.
5.	Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Al Wahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). (Fahtira Virdha Noor, 2020)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitiannya yaitu asosiatif.	- Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1999)	Keduanya sama-sama menggunakan teori kualitas pelayanan.	Dalam penelitian terbaru menggunakan teori kualitas pelayanan dari Ban & Kim (2019), sedangkan untuk penelitian terdahulu menggunakan

No	Identitas Penelitian	Metode	Teori	Persamaan	Perbedaan
					teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1999)

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan hal ini yang menjadi acuan atau tolak ukur dari penulis dalam melakukan penelitiannya, kemudian diringkas supaya menghindari keserupaan dalam kajian penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Berikut ini merupakan penelitian terdahulunya:

1. Della Shafira Azhari tahun 2020 dalam penelitiannya judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung Tahun 2019. Menghasilkan kesimpulan bahwa berdasarkan uji hipotesis diperoleh nilai thitung sebesar 0,25. Adapun nilai ttabel dengan $df_1 = 1$, $df_2 = 29$ dan $\alpha = 0,05$ (uji dua pihak) yaitu sebesar 2,04. Sehingga diperoleh hasil bahwa thitung < ttabel yaitu $0,25 < 2,04$. Maka dapat dikatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya dengan nilai probabilitas (peluang) 0,05 atau 5% dapat disimpulkan bahwa “Kinerja pegawai tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong.
2. Muhammad Rozali pada tahun 2021 dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung. Dalam penelitian ini salah satunya menghasilkan kesimpulan bahwa pengaruh kompetensi melayani terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung dapat dilihat bahwa secara parsial menghasilkan t hitung < t tabel (pengujian $0.180 < 2.119$) dengan taraf 0,05 maka H_a ditolak, dalam artian secara persialnya tidak ada pengaruh terkait dimensi kompetensi melayani terhadap Kualitas Pelayanan Pameungpeuk Kabupaten Bandung.

3. Rislani pada tahun 2022 dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Sumber Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi. Dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa adanya pengaruh kemampuan sumber daya manusia yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($0,605 > 0,242$) dan nilai signifikan ($0,00 < 0,05$). Adapun tingkat pengaruhnya sebesar 36,6% sedangkan sisanya sebanyak 63,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari hasil penelitian ini seperti inovasi dan kompetensi sumber daya manusia.
4. Zainuddin pada tahun 2021 dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Petrosea TBK, Tangerang. Dalam penelitiannya ini menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara variabel manajemen kinerja terhadap kualitas sumber daya manusia, hal ini didasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh nilai (r) sebesar 0,686 atau berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi nilai (r) 0,686 berada pada kuadrat 0,60-0,799 dengan katagori kuat, hal ini berarti bahwa pengaruh variabel kualitas sumber daya manusia (X) terhadap variabel (Y) pada PT. Petrosea TBK, kuat dan positif.
5. Fahtira Virdha Noor pada tahun 2020 dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Al Wahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). Pada penelitian tersebut menghasilkan ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Al-fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,696 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1.