

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dan kompetisi yang sangat ketat, menjadikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Maulidiah (2014: 39) menyatakan "Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi". Seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya, sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah menyatakan bahwa "hakikat dari suatu pelayanan publik adalah adanya pemberian pelayanan prima kepada unsur masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang memiliki fungsi dasar pelayanan". Sedangkan pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan publik yang sangat baik atau pelayanan publik yang terbaik dan sesuai standar pelayanan yang berlaku oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik atau dengan kata lain pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan exelent atau suatu pelayanan yang mampu untuk memuaskan pihak yang dilayani dengan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat sebagai unsur yang dilayani.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Sadu Wasistiono dalam Rifa'ul Janah (2017: 1) mengemukakan bahwa “tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat”. Pada hakikatnya pemerintah adalah lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk memberikan layanan kepada diri sendiri, melainkan memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta membantu menciptakan kondisi yang mendukung untuk setiap anggota masyarakat dalam mengembangkan kreativitas dan kemampuannya demi kemajuan bersama, oleh karena itu seiring perkembangan zaman perlu lebih didekatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Sinambela dalam Rifa'ul Janah, 2017: 2). Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Tiga Pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah “kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan” (John J. Sviokla dalam Janah, 2017: 2). Kemampuan di sini

dapat ditujukan pada kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi. Namun dalam prakteknya, Organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Salah satu faktornya yaitu rendahnya kualitas pelayan. Suatu Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Apabila penerima layanan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau efisien. Konsep kualitas pelayanan dapat diahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggaran pelayanan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah kompetensi dan kinerja pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaanya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur peyalanan yang telah ditetapkan (Nurmashita, dkk dalam Susanty: 2020).

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim.

Kompetensi dihasilkan kualitas pelayanan, kemudian dari kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektifitas dan efesiensi. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan suatu organisasi. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Untuk mewujudkan

keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Kompetensi pegawai pada dasarnya mengacu pada kompetensi teknis dan non teknis (Walsh et al dalam Junaidi, 2021) dimana kompetensi teknis ini meliputi tingkat pendidikan, pengalaman kerja serta kemampuan menganalisis. Sedangkan kompetensi non teknis terdiri dari pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas serta tingkat kemampuan membangun hubungan.

Kesemua itu harus dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar pekerjaandapat berjalan lebih optimal. Namun yang terjadi di Kantor Kecamatan Putra Rumbia masih ditemukan pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimilikinya, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak optimal, kurangnya pengetahuan tentang aturan pegawai diluar tugas pokoknya dan kurangnya pembinaan yang sistematis.

Pentingnya kompetensi pegawai adalah untuk mengetahui cara berfikir sebab akibat yang kritis, memahami prinsip pengukuran yang baik, memastikan hubungan sebab akibat (*casual*) dan mengkomunikasikan hasil kinerja strategis sumber daya manusia pada atasan (Dessler dalam Leonie, 2014). Seperti telah diuraikan diatas bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan adalah kinerja. Kinerja merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan olehnya (Mangkunegra: 2015).

Kinerja seorang pegawai sangat mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja yang dapat dicapai oleh seorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara ilegal dan tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018: 83).

Kinerja seorang pegawai dikatakan baik jika pegawai telah melakukan unsur-unsur sadar dan memiliki komitmen yang tinggi pada tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya, mengerti dan memahami tugas pokok nya, Memiliki kedisiplinan dan integritas yang

tinggi. Memiliki kreativitas dan inovasi dalam melaksanakan tugasnya, memiliki kepribadian yang baik, jujur dan objektif dalam memberikan pelayanan. Hal ini karena kinerja pegawai sangat menentukan keberhasilan pemberian pelayanan yang berkualitas baik, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi tercapai. Namun di Kantor Kecamatan Putra Rumbia masih ada beberapa pegawai yang kurang memahami tentang tugas pokok yang tanggung jawabnya, kurangnya rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, kurangnya insiatif, kreatifitas dan inovasi pada saat melaksanakan tugas pokok dan tanggungjawabnya, tingkat kedisiplinan dan integritas yang masih kurang sehingga dalam melakukan pelayanan kurang optimal dan mendapat beberapa keluhan dari penerima pelayanan.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana Faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor kompetensi dan kinerja pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik berdasarkan standar kerja dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Namun akhir-akhir ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Kecamatan Putra Rumbia dirasa oleh pengunjung dan penerima pelayanan belum terlaksana dengan optimal, hal ini diindikasikan oleh: (1) masih ditemukannya pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan pendidikan yang dimilikinya, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak optimal, (2) masih adanya pegawai yang kurang memahami tugas pokok yang menjadi tanggung jawab nya, (3) kurangnya pengetahuan tentang aturan pegawai yang diluar tugas pokok nya, (4) kurangnya rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya (5) belum adanya suatu standar umum tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Putra Rumbia, (6) masih terdapat pengunjung yang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas, (7) kurangnya Instrumen penunjang dan pemahaman dalam penggunaannya untuk melaksanakan

pelayanan dalam membantu dalam proses pelayanan, (8) kurangnya Pembinaan secara sistematis yang dilakukan Kantor Kecamatan Putra Rumbia.

Berdasarkan uraian latar belakang dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka penulis menganggap masalah ini menarik untuk diteliti, sehingga penulis memilih judul untuk meneliti tentang “Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Putra Rumbia antara lain:

1. masih ditemukannya pegawai yang melaksanakan pekerjaannya tidak sesuai dengan pendidikan yang dimilikinya, sehingga membuat pekerjaan yang dilaksanakan menjadi tidak optimal;
2. masih adanya pegawai yang kurang memahami tugas pokok yang menjadi tanggung jawab nya;
3. kurangnya pengetahuan tentang aturan pegawai yang diluar tugas pokok nya;
4. kurangnya rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya;
5. belum adanya suatu standar umum tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Putra Rumbia;
6. masih terdapat pengunjung yang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas;
7. kurangnya Instrumen penunjang dan pemahaman dalam penggunaannya untuk melaksanakan pelayanan dalam membantu dalam proses pelayanan;
8. kurangnya Pembinaan secara sistematis yang dilakukan Kantor Kecamatan Putra Rumbia.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung?
2. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung?
3. Apakah kompetensi dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diketahui tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung;
2. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung;
3. Pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi kepentingan akademis, praktis dan tempat dilakukannya penelitian:

1. Dari segi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah atau memperluas pemahaman mengenai teori kompetensi dan kinerja pegawai dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan, serta diharapkan mampu memberikan masukan, kritik dan saran kepada para akademisi sebagai bahan pertimbangan menyempurnakan hasil kajian.

2. Dari segi Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pimpinan organisasi, praktisi dan Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung khususnya sehingga dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan pemaparan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung.