

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi menuntut pegawai atau pejabat negara mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam pengabdian kepada masyarakat. Keberadaan pegawai negeri sebagai aparatur negara sangat dibutuhkan dalam rangka pemberian pelayanan yang profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil kepada masyarakat dalam penyelenggaraan tugas negara.

Keberadaan sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu berhasil tidaknya penggunaan suatu sistem dalam organisasi. Keunggulan kualitas suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya (Najmi, 2017). Penanganan sumber daya manusia harus dilakukan secara konsisten dalam kerangka manajemen kepegawaian yang strategis, terpadu, konsisten dan seragam. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia (karyawan) kompeten yang memiliki kompetensi tertentu untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya. Sumber daya manusia adalah sumber pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang terakumulasi dalam anggota organisasi. Kemampuan ini diasah dari waktu ke waktu dan mengembangkan pengalamannya sebagai pilar organisasi agar selalu memiliki keunggulan kompetitif.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2014 Pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik”. Pelayanan publik yang berkualitas atau disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomer 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Kantor Kecamatan Kota Sumenep merupakan kantor atau instansi pelayanan publik level kecamatan. Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain. Sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik, Kantor Kecamatan Kota Sumenep diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat kota Sumenep.

Kualitas pelayanan Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2017) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan masyarakat. Kualitas pelayanan berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Pelayanan yang baik dapat dibangun melalui komunikasi yang dinamis antara pemberi dan penerima

layanan, baik berupa jasa, maupun dalam bentuk barang publik. Pelayanan publik erat kaitannya dengan daya tanggap, efisiensi, kejelasan persyaratan baik secara teknis maupun administratif, serta tersedianya infrastruktur dan aksesibilitas bagi masyarakat. Menurut Zeithaml et al., dalam Hardiansyah (2018:63) Kualitas pelayanan bisa di ukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu; *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep.

**Tabel 1. 1 Sarana Dan Prasarana Umum Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep**

| No. | Sarana dan Prasarana          | Jumlah | Kondisi    |
|-----|-------------------------------|--------|------------|
| 1   | Kursi                         | 10     | Baik       |
| 2   | AC ( <i>Air Conditioner</i> ) | 1      | Cukup Baik |
| 3   | Toilet                        | 3      | Cukup Baik |

Sumber: Kasubag umum Kecamatan Kota Sumenep 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menggambarkan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep, jika di tinjau dari sarana prasarana yang ada bisa di kategorikan sudah cukup baik namun ada beberapa fasilitas umum yang perlu di tingkatkan seperti, AC (*Air Conditioner*) yang ada diruang pelayanan umum kurang dingin atau kurang maksimal, lalu terkait dengan fasilitas toilet yang ada di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep secara kuantitas sudah cukup namun dalam segi kebersihan masih kurang baik sehingga memberikan kesan yang kurang nyaman terhadap masyarakat, Selain itu tempat duduk yang ada di

ruang tunggu dinilai masih kurang atau belum memadai sehingga beberapa masyarakat yang tidak kebagian tempat duduk terpaksa harus berdiri pada saat menunggu antrian dan rata-rata kunjungan masyarakat yang datang ke Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep sebanyak 40-50 orang.

Permasalahan ke-dua terkait dengan aspek *reliability* atau keandalan, yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan, sehingga permohonan tersebut tidak bisa di proses hal itu disebabkan oleh kurangnya informasi yang diperoleh oleh masyarakat tentang apa saja yang perlu di persiapkan atau berkas apa saja yang perlu dibawa. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep memiliki website resmi. Hal ditunjukkan dengan sedikitnya jumlah pertanyaan masyarakat yang masuk dan terjawab oleh petugas. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Sumenep.

Permasalahan ke-tiga berkaitan dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap), yaitu pegawai Kantor Kecamatan Sumenep Kabupaten Sumenep dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh

masyarakat Sumenep melalui website [http://kec\\_kota.sumenepkab.go.id](http://kec_kota.sumenepkab.go.id). Selain itu juga respon pegawai yang diberikan kurang profesional dalam melayani masyarakat, seperti misalnya pegawai melayani masyarakat sembari ngombrol dengan rekan kerjanya dan makan atau minum diwaktu jam kerja.

**Tabel 1. 2 SOP Waktu Penyelesaian**

| No. | Jenis Pelayanan                             | Waktu Pengerjaan |
|-----|---------------------------------------------|------------------|
| 1   | Kartu Tanda Penduduk (KTP)                  | 3 Hari           |
| 2   | Kartu Keluarga (KK)                         | 14 Hari          |
| 3   | Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) | 3 Hari           |
| 4   | Surat Pernyataan Ahli Waris (SPAW)          | 3 Hari           |
| 5   | Surat Keterangan                            | 1 Hari           |
| 6   | Legalisir                                   | 1 Hari           |
| 7   | Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)         | 1 Hari           |
| 8   | Surat Keterangan Miskin                     | 1 Hari           |
| 9   | Surat Pindah Datang Dan Keluar              | 1 Hari           |
| 10  | Pengantar Surat Ijin Menetap                | 1 Hari           |
| 11  | Pertanahan                                  | 1 Hari           |

Sumber : Profil dan tipologi Kecamatan Kota Sumenep 2021

Berdasarkan tabel 1.2 menggambarkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep memiliki SOP waktu penyelesaian seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) dan Surat Pernyataan Ahli Waris (SPAW) selama 3 hari, Kartu Keluarga (KK) 14 hari, Surat Keterangan, Legalisir, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Miskin, Surat Pindah Datang Dan Keluar, Surat Pindah Datang Dan Keluar Pertanahan, masing-

masing 1 hari. Namun berdasarkan informasi yang didapat dari beberapa masyarakat yang pernah membuat keperluan pribadi seperti KTP, KK dan lain-lain mengatakan bahwa proses pembuatan KTP baru selesai selama 4 dan 5 hari sedangkan pembuatan KK selesai dalam waktu 17 hari. Sehingga dari informasi tersebut menggambarkan bahwa SOP waktu penyelesaian pembuatan produk layanan di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kota Sumenep tidak sesuai dengan estimasi yang ada dan tidak memberikan jaminan yang tepat serta terukur kepada masyarakat, sehingga hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan atau kekecewaan di masyarakat.

Adanya kebijakan yang diterapkan pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik di kecamatan dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui program Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) disebutkan bahwa "PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat."

Pada dasarnya suatu organisasi pemerintah harus memperhatikan beberapa faktor untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik. Dimana faktor-faktor tersebut berinteraksi untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik. Salah satu faktor tersebut adalah faktor kompetensi pegawai. Dimana kompetensi menurut UU No.13 Tahun 2013 adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Menurut Mangkunegara (2012:40) kompetensi sumber daya manusia merupakan kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan ciri kepribadian yang berdampak langsung pada kinerja seseorang. Kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap karyawan berbeda-beda. Kompetensi, selain menentukan perilaku dan kinerja seseorang juga menentukan apakah orang tersebut telah melakukan pekerjaan dengan baik berdasarkan standar kriteria yang ditentukan (Rusvitawati et al., 2019). Kompetensi menjadi bekal dan modal bagi karyawan untuk bekerja secara profesional (Pramularso, 2018). Perlu pengolahan kompetensi sumber daya manusia yang lebih mumpuni agar karyawan mampu melaksanakan tugas tanggung jawab pekerjaannya secara maksimal demi memenuhi harapan dan tujuan organisasi.

Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sumenep dalam melaksanakan program PATEN itu sendiri belum maksimal sesuai visi. Dimana maksud dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan itu sendiri adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dengan tujuan melaksanakan fungsi pelayanan masyarakat dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat mendorong tumbuhnya akuntabilitas kinerja aparatur Kecamatan. Hal ini disampaikan Sekretaris Kecamatan Kota Sumenep.

Berdasarkan hasil pra-survei dan wawancara singkat dengan beberapa pegawai di kantor Kecamatan Kota Sumenep, menurut pegawai bagian Kasubag program Paten belum dapat bekerja secara maksimal dipicu oleh faktor pendidikan. Dimana tingkat pendidikan yang ada masih tergolong rendah, yaitu sebatas lulusan SMA saja, sedangkan teknologi berkembang dengan cukup pesat. Rendahnya tingkat pendidikan berpengaruh terhadap tingkat

pengetahuan, keterampilan dan juga sikap yang dimiliki oleh setiap karyawan dalam memberikan pelayanan. Hal itu tentu berpengaruh terhadap keberhasilan program Paten yang ditetapkan.

Pendidikan dan pelatihan kerja merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh organisasi (pemerintah) untuk menghasilkan pegawai yang terdidik dan terlatih secara profesional. Selain itu, pendidikan dan pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki pegawai. Usaha tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai dengan cara menambah pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Tujuan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan adalah untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi kerja pegawai dalam melaksanakan dan mencapai sasaran program-program kerja yang telah ditetapkan. Semakin baik program pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh organisasi, maka semakin cepat pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya (Zibans dalam Busro, 2018).

Menurut salah satu pegawai bagian Kasubag dalam proses pelatihan kerja yang dilakukan di Kantor PATEN Kecamatan Kota Sumenep masih sangat rendah. Rendahnya kompetensi yang dimiliki pegawai dapat dilihat dari level pengetahuan pegawai yang tidak merata, keterampilan dan sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu penyebab tingkat pengetahuan pegawai tidak merata karena tidak semua pegawai memiliki kesempatan untuk mengikuti program latihan kerja. Dimana Bapak Camat selaku pimpinan hanya mengirimkan salah satu pegawai kepercayaan untuk mengikuti pelatihan kerja yang diadakan oleh lembaga pemerintahan. Hal itu berlangsung tidak hanya satu kali. Padahal dengan adanya pelatihan kerja,

kompetensi sumber daya manusia yang ada berupa level pengetahuan, keterampilan dan sikap bisa meningkat.

Selain itu, Kasubag juga menambahkan bahwa kompetensi dalam bidang sikap masih perlu ditingkatkan, hal ini terlihat dari masih adanya pengaduan dari masyarakat terkait masalah respon atau sikap pegawai yang kurang ramah, kurang profesional dalam melayani masyarakat, seperti misalnya pegawai melayani masyarakat sembari ngobrol dengan rekan kerjanya dan makan atau minum diwaktu jam kerja.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan dalam latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pegawai PATEN di Kecamatan Kota Sumenep)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka hal-hal pokok yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kompetensi sumber daya manusia yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep?
2. Apakah kompetensi sumber daya manusia yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara parsial terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara simultan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak diantaranya adalah:

1. Kecamatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan oleh pihak Kecamatan Kota Sumenep agar dapat meningkatkan kompetensi SDM yang ada serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan menghadapi permasalahan yang sedang terjadi, terutama masalah yang berkaitan dengan Kompetensi dan efektifitas pelayanan paten.

2. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan ilmu pengetahuan baru dalam hal dunia kerja serta permasalahan yang ada,

khususnya terkait dengan masalah kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan

3. Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif sebagai informasi dan acuan untuk peneliti lain khususnya dalam bidang studi manajemen sumber daya manusia

4. Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi dan bahan acuan dalam penelitian selanjutnya khususnya yang terkait dengan kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan