

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pemberian layanan yang baik terhadap kepentingan masyarakat berhubungan dengan kompetensi Pegawai Negeri Sipil. Pemberian layanan yang baik dan memuaskan yang tercermin dalam *service Excelent* yang merupakan cerminan dari tujuan pemerintah, yaitu layanan prima bagi masyarakat. Ada beberapa indikator yang menjadi cerminan layanan yang baik dan memuaskan ataupun pelayanan prima yang diberikan oleh petugas pelayanan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Tjiptono (2016:284) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu (1) *Tangibles*, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain; (2) *Reliability*, yakni kemampuan

dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya; (3) *Responsiveness*, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; (4) *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen; (5) *Empathy*, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Terkait dengan pelayanan publik yang diukur dari kelima indikator tersebut maka penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango sebagai perwakilan pemerintah di daerah, yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, sudah tentu Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dituntut untuk memiliki kompetensi yang tinggi, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memenuhi unsur-unsur pelayanan yang baik dan memuaskan. Dari permasalahan diatas terlihat jelas bahwa makna dasar pelayanan yang berkualitas masih belum berjalan sesuai kaidah yang sebenarnya jika berdasarkan teori pelayanan yang berkualitas. Namun pada hakekatnya yang terjadi di lapangan saat ini masyarakat sering pulang dengan kekecewaan karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bone-Bolango. Banyak hal yang mendasari kekecewaan masyarakat, pelayanan saat baru masuk hingga pada proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur

Masuk ke dalam Dinas kita akan disambut oleh seorang aparatur honorer yang bertugas sebagai informan awal yang artinya aparatur ini yang akan

memberi petunjuk kepada masyarakat kemana loket yang harus didatangi. Karena di dinas ini belum ada tulisan yang menggantung yang menjadi petunjuk awal saat masyarakat tiba di dinas tersebut. Hal yang membuat kecewa ialah pelayanan awal yang diberikan yang kurang ramah dalam hal ini mulai dari cara menyapa masyarakat. Aparat tersebut hanya berbicara sambil duduk dan tidak menatap langsung wajah masyarakat yang datang, sehingga kesan pertama yang timbul ialah aparat tersebut tidak sopan. Selanjutnya ialah tata cara aparat tersebut memberikan petunjuk awal kemana loket yang harus didatangi masyarakat, masyarakat dibiarkan berdiri sembari menunggu aparat tersebut yang berlalu pergi ke tempat lain tanpa izin pamit terlebih dahulu.

Setelah diarahkan untuk ke loket mana, masyarakat tidak dipersilahkan untuk duduk, karena kurangnya fasilitas kursi di loket tersebut dan bukan hanya itu banyaknya masyarakat yang bergerombol pada satu loket membuat para aparat yang bertugas diloket menjadi kewalahan, sampai mereka sendiri bingung mana masyarakat yang harus dilayani lebih dulu. Setelah diajak berbicara oleh aparat tersebut, menanyakan maksud kedatangan dengan nada pertanyaan yang jauh dari kata ramah. Aparat tersebut dengan santainya mengatakan bahwa masyarakat tersebut untuk pulang lagi untuk melengkapi berkas.

Hal kecil dalam pelayanan seperti ini yang di anggap oleh seorang aparat pelayanan biasa saja dan bersifat wajar, memberikan dampak yang sangat buruk kepada masyarakat. Karena bagaimana mungkin jika masyarakat tersebut yang sudah datang dan mengorbankan banyak pekerjaan yang lebih penting harus tersita untuk mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang jauh

dari rumah dan saat sampai di Dinas tersebut mendapatkan pelayanan yang tidak mengenakan tanpa diberikan solusi agar urusan pelayanan ini terselesaikan dengan lebih cepat tanpa mengorbankan waktu dan uang yang lebih besar.

Menurut pengamatan peneliti, kurangnya komunikasi antara aparat pelayanan di kantor desa dan aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karena jika menurut aparat dari dinas bahwa mereka telah melakukan sosialisasi di tiap-tiap desa di Kabupaten Bone-Bolango. Akan tetapi jika sosialisasi hanya berlangsung sekali dan tidak berkala maka akan terjadi tumpang tindih informasi sehingga yang dirugikan adalah masyarakat. Masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan prima hanya bisa bersabar, akan tetapi akan sampai kapan pelayanan seperti ini yang terus menerus diberikan kepada masyarakat. Bukankah tujuan dari sebuah pelayanan prima adalah untuk memuaskan masyarakat.

Kemudian, pelayanan yang dijanjikan cepat kepada masyarakat ternyata belum juga maksimal, hal ini terlihat dari proses pencetakan KTP, Kartu Keluarga juga akta kelahiran dan akta kematian. Masyarakat menilai bahwa, hanya masyarakat yang memiliki kerabat atau kenalan di dinas ini yang akan cepat mendapatkan pelayanan. Jika tidak maka masyarakat harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya.

Sehingga, tujuan dari pada visi dan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya sebagai slogan saja, sebab pada kenyataan yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan tujuan dari visi dan misi. Masyarakat pada intinya masih sangat dirugikan waktu dan uang dikarenakan ulah dari aparat di dinas

tersebut. Hal ini tentunya karena berbagai faktor yang mempengaruhi pemberian layanan publik yang salah satunya yakni kompetensi dari pegawai yang memberikan pelayanan. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Moenir (2010: 45) bahwa kompetensi memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Ketika keluhan masyarakat bisa didengar, ketika urusan masyarakat bisa selesai tepat waktu, maka sudah pasti masyarakat akan merasakan kepuasan yang tinggi. Kepuasan masyarakat dapat tercermin dengan adanya rasa hormat masyarakat pada korps Pegawai Negeri Sipil, tumbuhnya rasa patuh masyarakat terhadap peraturan, tumbuhnya percepatan kegiatan masyarakat dan munculnya peran serta masyarakat. Tanpa adanya kompetensi maka seseorang akan sulit menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam bidang pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil pengamatan awal bahwa terdapat beberapa permasalahan ditemukan di lapangan berhubungan dengan dengan kualitas pelayanan. Permasalahan pertama yaitu masih terdapat pelayanan khusus bagi masyarakat atau oknum yang memanfaatkan hubungan kekerabatan dengan pegawai, hal ini menunjukan sikap yang kurang baik dan tidak profesional. Sebagaimana dikatakan oleh Kasie Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bone Bolango *“diantara 39 Pegawai Negeri Sipil yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hanya 10 orang yang menguasai Informasi dan Teknologi yaitu mereka yang bertugas dibidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan yang dapat melakukan proses pembuatan dokumen*

*hanya 7 orang dari 10 orang tersebut dikarenakan 3 orang pegawai ialah menjabat sebagai Kepala Bidang dan Kepala Seksi".* Sehingga dapat disimpulkan dengan minimnya pegawai yang menguasai menyebabkan ketidakmaksimalan dalam pelayanan Administrasi.

Respon aparatur pada pelayanan KTP dalam menyelesaikan pekerjaan masih sangat lamban hal ini dapat terlihat dari sering terjadinya penumpukan pekerjaan. Selain itu ketersediaan fasilitas pendukung dalam kelancaran pelayanan yang ada pada unit e-KTP nampaknya belum adanya ketersediaan fasilitas pendukung, disamping itu juga disebabkan oleh terbatasnya kemampuan SDM aparatur pelaksana yang bertugas di bidang pelayanan e-KTP. Menurut informasi salah seorang aparatur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango bahwa petugas ataupun aparat yang ditempatkan di setiap unit pelayanan atau pelayanan KTP Elektronik adalah Aparat Sipil Negara dan Tenaga Penunjang Daerah.

Jumlah aparat yang ditugaskan di setiap tempat pelayanan KTP Elektronik minimal 4 (empat) orang untuk mengoperasikan 2 (dua) set perangkat KTP Elektronik, karena setiap 1 (satu) set perangkat diperlukan 2 (dua) orang operator. Namun kenyataan yang terlihat aparat yang ada pada tempat perekaman e-KTP hanya ada satu pegawai, sehingga tentunya ini sangat memperlambat proses perekaman atau pencetakan e-KTP. Permasalahan kedua yaitu mengenai kurangnya pegawai negeri sipil yang menguasai informasi dan teknologi, seperti dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut

**Tabel 1.1: Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

<b>Bagian/Jabatan</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>
Keuangan/Kesekretariatan	8
Pemanfaatan Data	8
Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	10
Pencatatan Sipil	6
Pendaftaran Penduduk	7

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bone Bolango Tahun 2021

Permasalahan ketiga yaitu mengenai jangka waktu pelayanan sebagaimana yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang tengah melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ialah *“pegawai di kantor ini sedikit santai dalam melakukan verifikasi berkas sehingga waktu kerja yang ada tidak cukup untuk melayani antrian secara keseluruhan”*. Aparatur dalam melayani masyarakat untuk KTP nampaknya belum dapat diterapkan dengan baik, akibatnya harapan masyarakat akan menerima layanan KTP sesuai dengan standar yang ditetapkan belum dapat diberikan sebagaimana mestinya. Insentif yang diberikan pada petugas pelayanan sangat minim sehingga hal ini juga menjadikan petugas pelayanan kurang disiplin dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, Aparatur yang ada pada pelayanan e-KTP belum memahami dan cekatan dalam memecahkan masalah yang ada di Unit layanan, hal ini disebabkan aparatur pada layanan e-KTP cenderung belum mampu mengatasi permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan layanan tersebut.

Pegawai yang memiliki kemampuan tinggi dapat menunjang tercapainya visi dan misi organisasi untuk segera maju dan berkembang pesat, guna mengantisipasi kompetisi global. Oleh karena itu kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar pada perilaku suatu individu untuk memenuhi kriteria



yang direferensikan pada penilaian kinerja suatu organisasi. Tandiontong (2016:172), kompetensi berhubungan dengan keahlian, pengetahuan, dan pengalaman sehingga auditor yang kompeten adalah auditor yang memiliki pengetahuan, pelatihan, keterampilan, dan pengalaman yang memadai agar bisa menyelesaikan pekerjaannya auditnya.

Dengan demikian maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terdapat pegawai yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan Administrasi yang dapat dilihat dari respon aparatur pada pelayanan KTP dalam menyelesaikan pekerjaan masih sangat lamban hal ini dapat terlihat dari sering terjadinya penumpukan pekerjaan.
2. Aspek tangible dalam pelayanan belum maksimal dimana ketersediaan fasilitas pendukung dalam kelancaran pelayanan yang ada pada unit e-KTP nampaknya belum memadai sehingga membuat inovasi-inovasi dalam pelayanan yang berkualitas belum sepenuhnya bisa dilakukan.
3. Masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango karena lambatnya pelayanan yang diberikan

4. Masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang relatif rendah dan lama
5. Minimnya SDM yang menguasai informasi dan teknologi

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: apakah kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan mampu menyediakan referensi baru tentang pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai masukan untuk kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.