

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu aspek manajemen belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip manajerial, terutama dilihat dari mekanisme fungsi-fungsi pada masing-masing unit kegiatan dalam organisasi tersebut, bahkan sering terjadi adanya keluhan dari masyarakat, karena rendahnya koordinasi pelayanan (Kamaruddin dkk., 2019).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan. Menurut (CRONIN, 2014) dijelaskan bahwa "kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa didalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi. Organisasi publik sebagai pelayan kepentingan masyarakat dapat merespon laju perkembangan masyarakat dengan menentukan visi pelayanan yang akseptabel. (Nasution, 2019) . Dilain hal

dunia diguncang oleh virus berukuran mikro yang mengheboakan hampir seluruh masyarakat dengan adanya pandemi corona virus disease (COVID-19), pengaruh signifikan dirasakan oleh seluruh masyarakat mulai dari kehidupan sehari-hari, tatanan pemerintahan hingga pelayanan publik. Pemerintah menghimbau untuk tetap bekerja dirumah, mengurangi kegiatan ibadah diluar dan menghimbau masyarakat agar tetap dirumah untuk mengurangi angka penyebaran COVID-19. Salah satu implikasi pandemi Covid-19 adalah pemberlakuan aturan bahwa setiap instansi pemerintahannon pemerintah wajib melaksanakan *physical distancing*, yang berarti menjaga jaraak secara fisik dengan orang lain dan juga sangat diharapkan untuk mengurangi aktifitas diluar rumah dan tidak berada ditempat kerumunan dan keramaian dalam rangka menjaga keselamatan diri dan memutuskan rantai penyebaran covid-19. Dibeberapa daerah diberlakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang diberlakukan disetiap daerah yang dikategorikan zona merah, sehingga menimbulkan suatu kebijakan dari pemerinta untuk *Work From Home* (WFH) sesuai dengan surat edaran Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2020 sebagai peganti surat edaran Mentri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020. Dimasa pandemi covid-19 pemerintah pusat dan pemerintah daerah berupaya memberikan bantuan dan kesejahteraan bagi masyarakat yang terdampak covid-19. Hal ini menjdai tugas ekstra bagi pemerintah kecamatan dan kelurahan untuk membuat masyarakat tenang dan selalu mengikuti aturan pemerintah dimana masyarakat

dihimbau untuk tetap berada di rumah dan tidak bisa melakukan aktivitas yang bisa merugikan diri sendiri dan orang lain, dan tetap menjaga jarak dan melakukan protokol kesehatan yang diterapkan oleh pemerintah.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi atau instansi dapat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai yang ada di suatu organisasi tersebut. Sumber daya manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi karena apabila orang-orang dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka dia akan mampu baik dari segi pengetahuan, keterampilan maupun mental serta karakter produktinya.

Berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa "Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik

merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan”.

Menurut (Moenir, 2010), pelayanan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah mempunyai dampak luas dalam masyarakat baik dalam arti positif maupun dalam arti negatif. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa melalui pelayanan umum yang memadai dan baik, penyelenggaraan pemerintahan akan dapat berjalan lancar dan dapat mendorong dinamika masyarakat untuk bergerak maju”. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Agar pelayanan bisa berjalan dengan efektif, maka diperlukan beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah kompetensi pegawai (Indarwati, 2020)

Menurut (Wibowo, 2016) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Selain faktor kompetensi pegawai, faktor motivasi kerja yang ada dalam diri individu pegawai juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Maka dari itu motivasi sangat minimal sesuai dengan standar operasional yang ada.

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh suatu kekuatan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi, (Talle, 2016). Motivasi dalam suatu organisasi dapat dianggap sederhana dan dapat pula menjadi masalah yang

kompleks, karena pada dasarnya manusia mudah untuk dimotivasi dengan membrikan apa yang menjadi keinginannya, (Rahayu dkk., 2019). Menurut (Talle, 2016) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik hal ini karena jika kebutuhan fisiologis pegawai terpenuhi dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan keterampilan yang dimiliki. Untuk itu penempatan pegawai sesuai dengan keahlian harus jelas dalam struktur organisasinya agar mempermudah pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya. (Bangun, 2012) mengemukakan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan kepada karyawan untuk melaksanakan pekerjaan, dengan motivasi kerja, karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Berbagai metode motivasi dapat dipilih untuk dilaksanakan, tetapi hal yang paling penting disini adalah melakukan dorongan kepada karyawan untuk menumbuhkan semangat kerja dalam mencapai tujuan organisasi.

Memperoleh pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, pelayanan yang kurang ramah, kurang bersahabat, dan sebagainya. Hal ini membuat masyarakat sebagai penggunaan layanan merasa kurang nyaman. Budaya organisasi berpengaruh dalam menciptakan pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah perubahan perilaku pegawai dalam menjalankan berbagai aktivitas kerjanya melalui budaya organisasi. Menurut Ismail (2013) budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan prilakunya didalam organisasinya.

Banyak penelitian mengenai pengaruh kompetensi pegawai, motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan umum memberikan hasil yang berbeda, seperti halnya pada penelitian yang dilakukan oleh : Menurut (Abdillah, 2019). Dengan hasil penelitian yang diperoleh menyatakan bahwa “uji parsial menunjukkan variabel kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan , koefisien determinasi memperlihatkan nilai R Square sebesar 0,904 yang menunjukkan bahwa 90,4% variabel kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel kompetensi pegawai. Dan variabel motivasi kerja dengan tingkat signifikan  $(0,00) < \alpha (0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kualitas layanan. Dan menurut (Suprobowati & Andiyani, 2019) dengan hasil analisis regresi menunjukkan variabel budaya organisasi mempunyai nilai sig f dan sig t sebesar 0,00, jika dibandingkan taraf signifikansi 0,05, maka nilai sig f dan sig t  $(0,00) < \alpha = 0,05$ . Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan benjeng kabupaten Gresik Sedangkan menurut (Hikmawati, 2017) hasil penelitian yang diperoleh “Budaya organisasi di sekretariat daerah Kabupaten Gowa berada pada kategori baik (76,019 persen). Hal ini dapat ditinjau dari beberapa indikator yang digunakan berada pada pada kategori baik. Sehingga budaya organisasi tidak terpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Menurut (Rispanyanto, 2017) Motivasi pustakawan secara parsial tidak berpengaruh signifikan

terhadap kualitas layanan pustakawan dengan sumbangan relatif sebesar 12,5%.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Instansi pemerintah kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB, program keluarga harapan, dan lain sebagainya. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada bulan November di Kantor Kecamatan Gayungan , Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik, yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus beberapa perizinan yang sering dibuat terkait dengan penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), surat keterangan domisili, KTP. Menurut

bagian informasi mengatakan bahwa waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian hanya membutuhkan waktu tiga hari tetapi masyarakat menyampaikan proses pembuatan tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana serta kenyamanan yang ada di kecamatan Gayungan merasa kurang memadai. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagai pelaksana pelayanan publik, aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan yang dilayani sesuai standar pelayanan administrasi operasional yang berlaku. Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan publik yang optimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari kompetensi pegawai suatu organisasi. Kompetensi sumberdaya yang dimiliki harus sejalan dengan arah visi dan misi organisasi, oleh karena itu harus ada kesesuaian anantara kompetensi individu dan kompetensi organisasi.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti mengambil judul penelitian Pengaruh Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gayungan Surabaya .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti merumuskan beberapa permasalahan yang akan menjadi pokok pembahasan dan analisis, yaitu :

1. Apakah Kompetensi Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gayungan?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gayungan?
3. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gayungan?
4. Apakah Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gayungan?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Gayungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gayungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gayungan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gayungan.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari peneliti ini diharapkan dapat memberikan bukti nyata mengenai pengaruh Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Gayungan, serta sebagai bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Kantor Kecamatan Gayungan**

Sebagai bahan masukan bagi Kantor Kecamatan gayungan sebagai instansi layanan jasa kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayan publik, Serta memberikan pertimbangan bagi kantor kecamatan gayungan dalam membuat kebijakan lebih lanjut.

#### **2. Bagi Universitas PGRI Adibuana Surabaya**

Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang mencetak calon sarjana, bahwa penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa juga sebagai salah satu bentuk kepedulian dan keikutsertaan untuk membantu dan mendorong sumberdaya manusia semakin kompetiti dewasa ini

#### **3. Bagi Peneliti**

Penelitian ini sebagai saran aktualisasi diri, menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat memecahkan masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia dengan

berpedoman pada teori yang diterima di bangku kuliah.

4. Bagi pihak lain

Sebagai bahan pertimbangan atau menambah wawasan terutama untuk berminat melakukan penelitian yang berkaitan dengan materi penelitian