

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Elemen terpenting bagi keberhasilan layanan publik adalah sumber daya manusia. Mutu sumber daya manusia yang digunakan oleh suatu organisasi memainkan peran utama dalam menentukan keberhasilannya. Dengan kecepatan kemajuan teknologi dan meningkatnya intensitas persaingan, setiap perusahaan yang ingin menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi harus memiliki akses ke sumber daya manusia yang terampil dan berkualitas. Elemen mendasar yang dianggap perlu bagi seorang individu untuk berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya adalah kompetensi sumber daya manusia.

Oleh karena pelayanan publik diperlukan dalam seluruh aspek kehidupan, maka kegiatan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah termasuk dalam kategori ini. Untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, negara menyediakan pelayanan publik yang meliputi barang, jasa, dan dukungan administratif dari penyedia layanan publik. Masyarakat kini menuntut organisasi pemerintah menyediakan pelayanan publik kualitas unggul dan permintaan ini semakin nyata.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir mengemban tugas berat dalam mengemban amanahnya untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu, termasuk dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan dalam seluruh proses kegiatan organisasi. Suatu organisasi harus diperkuat, kemampuan dan keterampilan anggotanya harus dikembangkan,

disiplin harus ditanamkan, pegawai harus mengelola dan melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing dengan penuh rasa tanggung jawab, serta memperhatikan segala hal yang dapat berdampak bagi masyarakat.

Kemampuan dan kualitas yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang dibutuhkan dalam melaksanakan kewajiban pekerjaannya di lingkungan kerjanya disebut sebagai “kompetensi sumber daya manusia” menurut Kadek Desianan Wati dkk. (2015). Untuk menentukan tingkat kinerja yang diharapkan masuk dalam kategori baik atau sedang, maka harus diketahui tingkat kompetensi sumber daya manusianya. Proses seleksi, perencanaan suksesi, penilaian kinerja, dan pengembangan sumber daya manusia tentu akan didasarkan pada kriteria tingkat kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan.

Kompetensi sumber daya manusia, menurut Wahyono dan Elizah (2019:2), juga harus sejalan dengan mutu pelayanan publik. Untuk itu, pegawai pelayanan publik harus mampu memuaskan masyarakat, serta harus mampu berbicara dengan jelas dan berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat. Dalam konteks kinerja yang unggul, luar biasa, atau produktif berdasarkan standar yang telah ditetapkan pada suatu situasi atau jabatan, kompetensi pegawai merupakan kualitas dasar (dan tersembunyi) yang dimiliki oleh seseorang.

Secara umum, pelayanan publik memegang peranan penting dalam mewujudkan tujuan suatu organisasi atau lembaga, terutama dalam menilai mutu layanan yang diberikan. Oleh karena itu, Wahyono dan Elizah (2019:2)

berpendapat bahwa nilai pelayanan publik dalam pemerintahan merupakan bukti nyata akuntabilitas aparatur negara dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat dan negara. Fungsi utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan warga negara akan produk atau layanan serta kebutuhan administratif yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat luas. Di Indonesia, standar pelayanan publik merupakan salah satu fungsi terpenting dari setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, suatu lembaga pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dengan memperhatikan hal-hal yang penting bagi masyarakat. Pegawai negeri sipil memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat melalui pelayanan publik. Salah satu organisasi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir. Berikut ini adalah kategorilayanan publik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir yang dapat dinilai berdasarkan tingkat pemenuhan kebutuhan penduduk setempat:

1. Kartu Keluarga (KK)
2. E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik
3. Akta Kelahiran
4. Surat Keterangan Kematian
5. Surat Izin Nikah
6. Surat Keterangan Cerai (bagi yang beragama non Islam)
7. Surat Pindah/Mutasi (antar Provinsi dan Kabupaten)

## 8. Pemutakhiran Data Secara Manual

## 9. Identitas Penduduk Digital (IKD)

Walaupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ogan Komering Ilir terus memberikan pelayanan publik yang bermutu kepada masyarakat, namun pada dasarnya masyarakat masih merasa kurang puas dengan layanan tersebut. Kesetiaan mereka harus dijunjung tinggi sejak lahir hingga mati. Seperti terlihat pada tabel kompetensi pegawai menurut jenjang pendidikan, jenjang pendidikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir masih rendah untuk lulusan Sarjana, sehingga tingkat kompetensi pegawai masih meningkat atau belum pada kategori baik.

Tabel 1. 1 Jenjang Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir

No	Unit Pelayanan	Jumlah	Pendidikan		
			SMA	DIII	Sarjana
1	Kartu Keluarga (KK)	9	6	0	3
2	Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	8	5	1	2
3	Akta (Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian)	8	7	0	1
4	Pindah/Mutasi	5	3	1	1

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pegawai yang hanya berpendidikan SMA lebih berdaya saing dibandingkan dengan pegawai yang berpendidikan Sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir berupaya keras untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu kepada masyarakat. Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dapat dijadikan sebagai dasar pengembangan sumber daya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir mengembangkan kompetensi sumber daya manusia yang terintegrasi dengan tolok ukur penilaian kinerja yang berbasis pada pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dimiliki oleh setiap pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir, ditemukan beberapa indikator yang menunjukkan belum optimalnya kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas publik, antara lain:

1. Kemampuan pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai kurang cepat dan tepat dalam melakukan pekerjaannya, sehingga pekerjaan yang seharusnya selesai satu hari diselesaikan selama dua hari atau bahkan lebih.
2. Adanya sebagian pegawai yang kurang memahami pengetahuan tentang pelayanan publik. Ini dapat dilihat dari adanya complain dari masyarakat dikarenakan kurangnya kemampuan pengetahuan dan pengalaman yang

mengakibatkan mereka tidak mengerti dengan apa yang seharusnya dikerjakan.

3. Kurangnya kebersamaan antar sesama rekan kerja dikarenakan beban kerja yang dipegang masing-masing begitu berat sehingga menyebabkan kemitraan diantara pegawai masih kurang.

Kompetensi kerja yang rendah erat kaitannya dengan masalah-masalah yang disebutkan di atas. Gejala-gejala berikut menunjukkan hal ini:

1. Banyaknya pegawai yang tidak kompeten dalam melaksanakan tugasnya menunjukkan bahwa atasan masih kurang memiliki dorongan atau insentif untuk berhasil.
2. Masih rendahnya tingkat reaktivitas pegawai, terlihat dari kurangnya respons pegawai terhadap pengaduan masyarakat.
3. Masih banyaknya pegawai yang belum memahami tanggung jawab utamanya, sehingga mereka selalu menunggu arahan dari atasan saat melaksanakan tugas.
4. Masih kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pelanggan yang tidak puas.

Variabel penelitian merupakan suatu pengertian yang nilainya beraneka ragam atau bervariasi, seperti sifat, karakteristik, atau fenomena yang dapat menunjukkan sesuatu yang ingin dilihat atau diukur yang nilainya berbeda atau bervariasi, menurut Silaen (2018: 69). Dengan demikian, dalam penelitian ini digunakan dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel yang diduga sebagai penyebab munculnya variabel terikat disebut variabel bebas

(atau variabel X). Sebaliknya, variabel terikat yang diduga, atau sering disebut variabel Y, mengalami fluktuasi sebagai respons terhadap perubahan variabel bebas. Biasanya merupakan suatu kondisi yang ingin kita klarifikasi dan komunikasikan.

1. Kompetensi Pegawai (X) merupakan Variabel Independen
2. Kualitas Pelayanan Publik sebagai Variabel Dependen (Y)

Agar fakta dan informasi yang terkumpul cukup komprehensif untuk dijadikan landasan dalam membahas isu-isu terkini, maka fakta dan informasi tersebut harus sesuai dengan hakikat permasalahan. Untuk mengetahui apakah kompetensi sumberdaya manusia berpengaruh terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir, maka peneliti memilih variabel X dan Y.

Penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir”** merupakan penelitian yang menarik untuk dilakukan oleh peneliti mengingat latar belakang yang telah diuraikan di atas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan memperhatikan konteks di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kompetensi pegawai mempengaruhi pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir berdasarkan rumusan masalah di atas.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sebagai bahan masukan bagi pengembangan kompetensi staf dan layanan di masa mendatang.
2. Dapat menambah wawasan dan pengalaman penulis baik secara teori maupun praktik.
3. Bagi pihak lain diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Kerangka penelitian yang dikenal dengan ruang lingkup penelitian mendefinisikan parameter penelitian, memfokuskan pada isu tertentu, dan membatasi bidang penelitian. Perlu ditetapkan batasan ruang lingkup penelitian, khususnya terkait Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ilir, agar penyusunan tugas



penelitian dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadi penyimpangan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Memasuki laporan Isi laporan ini disusun secara metodis sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, spesifikasi sistem, metodologi, dan prosedur penulisan laporan yang berkaitan dengan pembuatan sistem informasi ini semuanya akan dibahas dalam bab ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Landasan teori yang menjadi pedoman dan acuan dalam penyelesaian masalah akan dibahas pada bab ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Penulis menjelaskan dalam bab ini teknik penelitian yang digunakannya untuk membuat sistem informasi. Agar metodis, bab metode penelitian terdiri dari:

- a. Item penelitian
- b. Variabel dalam operasi
- c. Jenis dan sumber data
- d. Metode pengumpulan data
- e. Sampel dan populasi
- f. Metode analisis
- g. Definisi dan pengukuran variabel operasional

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pembuatan sistem informasi dan pengujiannya, serta implementasi dan penggunaannya, akan dibahas di bab ini.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan berisi rekomendasi bermanfaat untuk pengembangan sistem informasi di masa mendatang, serta kesimpulan tentang sistem informasi yang telah dikembangkan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

