

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Birokrat sebagai salah satu unsur kekuatan daya saing bangsa harus memiliki kompetensi, kualitas pelayanan dan kinerja tinggi demi tercapainya tujuan. Tujuan tersebut dapat dicapai jika pegawai pada kantor birokrasi memiliki kinerja yang tinggi. Kinerja pegawai merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi, (Muheriono, 2012). Sementara itu terdapat berbagai tantangan organisasi untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik, yang tidak hanya dituntut bagi sektor pribadi, namun sektor umum pun dituntut hal yang sama. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya kompetensi, kepemimpinan dan kualitas pelayanan.

Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki oleh individu berupa keterampilan dan pengetahuan untuk melaksanakan atau menghasilkan kinerja suatu pekerjaan yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, dan di dukung dengan sikap kerja. Wibowo (2014: 273) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan di dukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu.

Pemimpin dan kepemimpinan merupakan dua kata yang berbeda tetapi memiliki hubungan yang erat baik secara struktural maupun fungsional.

Kepemimpinan merupakan proses mengarahkan perilaku orang lain kearah pencapaian tujuan tertentu. Pengarahan dalam hal ini berarti membuat orang lain bertindak dengan cara tertentu atau mengikuti arahan tertentu. Menurut Robbins (dalam Masrukhin dan Waridin 2006:203) menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya suatu tujuan.

Selanjutnya selain kompetensi dan kepemimpinan kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting demi tercapainya kinerja suatu organisasi. Loverlock dalam Laksana (2008:88) menyatakan bahwa kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan pelayanan menurut Kotler dalam Laksana (2008:85) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak dikaitkan oleh satu produk fisik.

Penelitian mengenai kompetensi, kepemimpinan dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai telah banyak dilakukan dan menunjukkan hasil yang berbeda diantaranya; Penelitian Aswadi Lubis (2016) Pengaruh Budaya Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Administrasi IAIN Padang Sidempuan, hasil penelitian menjelaskan bahwa budaya organisasi dan gaya kepemimpinan memiliki hubungan yang signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian Sri Langgeng, Ratnasari (2016) Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Quality Assurance Pt. Peb Batam, hasil penelitian menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh negatif

dan tidak signifikan terhadap kinerja. Kemudian penelitian Parlinda dan M. Wahyudin (2009) Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, dan Lingkungan kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta. Hasil penelitian menyatakan kepemimpinan mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Maya Cynthia Rebecca (2013) Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Ade Mohammad Djoen Sintang. Menyatakan bahwa Kompetensi SDM memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan di RSUD Ade M.Djoen Sintang sebesar 26,1 % sisanya yaitu 73,9 % dipengaruhi oleh variabel lain.

Masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat sering dituding sebagai salah satu faktor penyebab terpuruknya negara ini. tidak salah jika Sedarmayanti (2007) menyebutkan bahwa birokrasi di Indonesia dicitrakan sebagai sesuatu yang bertele-tele, tidak efisien, dan korupsi. Banyaknya keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan inefisiensi. Citra organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya amat buruk jika dibandingkan dengan organisasi privat. Pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit, kurang ramah dapat dihapuskan. Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan perijinan

Pemerintah Kota Semarang merespon positif dan menganggap suatu tantangan yang harus ditangani secara serius dengan memberikan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik pada masyarakat dengan mengedepankan aspek demokrasi, keadilan dan pemerataan melalui sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) dengan harapan mampu dan memiliki keunggulan yang kompetitif atau kemudahan dalam memberikan pelayanan perijinan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2008 sebagai pengganti Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang. Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan. Kelurahan merupakan unsur lini sebagai ujung tombak pelayanan langsung di suatu wilayah tertentu. Sebagai ujung tombak untuk melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat, maka sudah sepatutnya setiap aparatur Kecamatan dan Kelurahan untuk memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Kedudukan Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kota yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Camat adalah pemimpin dan koordinator

penyelenggaraan Pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan. Menjadi menarik karena Camat juga membawahi para Lurah yang harus bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat. Pengertian Kelurahan dalam peraturan daerah yang sama adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah dalam wilayah Kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat dengan susunan organisasi Kelurahan terdiri dari seorang Lurah, satu sekretariat dan empat seksi serta kelompok jabatan fungsional, sedangkan tugas pokok Kelurahan dan Kecamatan adalah melaksanakan kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan fungsi Kecamatan adalah sebagai berikut; (1) Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat; (2) Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; (3) Pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-Undangan; (4) Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; (5) Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kecamatan; (6) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan dan; (7) Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Kelurahan.

Dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja organisasi merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya penilaian kinerja maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas yang dapat dilaksanakan. Penilaian kinerja

merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya (Dwiyanto, 2002:45). Pendapat-pendapat para ahli tentang kinerja organisasi menyiratkan bahwa pengukuran kinerja sesungguhnya sangat penting untuk melihat sampai sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai.

Kinerja Kantor Kelurahan di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang tercermin dalam pencapaian sasaran yang dilaksanakan melalui berbagai program dan kegiatan, di dalam pencapaian kinerja seluruh sasaran tahun 2017 Kantor Kecamatan Semarang Barat menetapkan kebijakan yang dijabarkan dalam 9 program dan 40 kegiatan dengan 15 indikator kinerja pencapaian sasaran. Pencapaian target kinerja seperti tampak dalam Tabel 1.1 :

Tabel 1.1
Capaian Target Sasaran Kinerja Kelurahan di Kecamatan Semarang Barat

NO	INDIKATOR SASARAN	TARGET 2017	CAPAIAN
1	Terselenggaranya program Pengelolaan Lingkungan Hidup	100 %	96 %
2	Terselenggaranya Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	100 %	89.5 %
3	Terselenggaranya Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	100 %	100%
4	Terselenggaranya Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	100 %	85%
5	Terselenggaranya Program Pembinaan dan Peningkatan Organisasi Perangkat Daerah	100 %	84.30%
6	Terselenggaranya Pengadaan Alat dan Peralatan Kantor	100 %	89.90%
7	Terselenggaranya Pengadaan dan Perawatan Gedung Kantor	100 %	91.88%
8	Terselenggaranya Pengadaan dan Perawatan Kendaraan Dinas	100 %	0%
9	Terselenggaranya Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan	100 %	100%

NO	INDIKATOR SASARAN	TARGET TH 2017	CAPAIAN
10	Terselenggaranya Program Pemberdayaan Masyarakat Desa	100 %	100%
11	Terselenggaranya peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan	100 %	100%
12	Terselenggaranya pembinaan Kelompok Masyarakat Pembangunan	100 %	11.32%
13	Terselenggaranya Peningkatan Potensi wilayah Kelurahan Percontohan	100 %	100%
14	Terselenggaranya Pemberdayaan Masyarakat alam Peningkatan Kualitas Jalan Lingkungan	100 %	89.50%
15	Terselenggaranya Pemberdayaan Masyarakat alam Peningkatan Kualitas Saluran Lingkungan Perumahan	100 %	100%

Sumber: Data Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Semarang Barat Tahun 2017

Dari hasil target sasaran kinerja Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pencapaian target sasaran kinerja Kelurahan di Kecamatan Semarang Barat yang tidak optimal, hal ini ditunjukkan dari 15 target sasaran kinerja yang ditetapkan menunjukkan bahwa 6 indikator berhasil mencapai 100 % dan 9 target sasaran kinerja tidak tercapai sesuai target yang ditetapkan dengan pencapaian target sasaran kinerja rata-rata 69,7 %.

Berdasarkan pada beberapa hasil dari penelitian terdahulu dan penjelasan dari Tabel 1.1 diatas tentang sasaran target kinerja pegawai di Kantor kelurahan Kecamatan Semarang Barat yang tidak optimal, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan *research problem* dalam penelitian ini yaitu belum optimalnya kinerja Kelurahan di dalam Kecamatan Semarang Barat, masih ada ketidaksesuaian target sasaran kinerja bahwa pencapaian target sasaran kinerja yang tidak optimal, hal ini ditunjukkan dari 15 target sasaran kinerja yang ditetapkan menunjukkan bahwa 6 indikator berhasil mencapai 100 % dan 9 target sasaran kinerja tidak tercapai sesuai target yang ditetapkan dengan pencapaian target sasaran kinerja rata-rata 69,7 %. Perbedaan hasil penelitian *research gap* serta berdasarkan apa yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan?
2. Bagaimana Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan?
3. Bagaimana Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan?
4. Bagaimana Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan?
5. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat, antara lain:

1. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan komitmen, kepemimpinan, kualitas pelayanan serta kinerja pegawai.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, melengkapi dan mendapat informasi yang berharga mengenai faktor pengaruh kompetensi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan wilayah Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang.

3. Praktis

Bagi Kecamatan Semarang Barat, sebagai bahan masukan pentingnya pengaruh komitmen, kepemimpinan, kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dan sebagai bahan pertimbangan kebijakan organisasi pada Kelurahan dan Kecamatan Semarang Barat dalam mengambil kebijakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja pegawai.

4. Penelitian lebih lanjut

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk pengembangan penelitian yang akan datang oleh para peneliti lain.

