

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Dalam era globalisasi sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah di Indonesia, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana kemudian dapat menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya profesional, memiliki etos kerja yang dengan kategori tinggi, keunggulan secara kompetitif, kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerjanya, dan memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya harus secara optimal guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tumpuan dan harapan seperti pernyataan tersebut di atas itu lebih tertuju pada pegawai atau aparatur pemerintah daerah dengan mengingat bahwa mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat yang berfungsi untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan roda pemerintahan yang baik, maka pemerintah dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional guna untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan pemahaman sebelumnya, bahwa Pegawai Negeri Sipil memiliki kedudukan sebagai unsur aparatur negara yang mempunyai tugas tertentu untuk kemudian dapat dan mampu memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan. Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para aparatur pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang akan dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan suatu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Setelah satu dasawarsa lebih kebijakan otonomi daerah digulirkan, kata-kata atau istilah pelayanan publik menjadi suatu yang lumrah. Semua orang sudah tidak asing lagi dengan namanya pelayanan publik, bukannya sebatas merubah pola pikir dan orientasi kepada pelayanan

publik semata. Setelah berhasil merubah bagaimana orientasi dan paradigma tersebut, yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik atau dengan kata lain mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah masih lemah dan setengah hati. Hampir semua instansi pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui one stop service atau biasa disebut pelayanan terpadu satu atap. Namun, implementasinya masih banyak ditemukan penyimpangan dan terkesan setengah hati. Penyimpangan tersebut seperti mendahulukan orang yang dikenalnya terlebih dahulu daripada orang lain, melihat dari status sosial orang tersebut, dan lainnya. Selain ketidakseriusan dalam memberikan pelayanan, hingga kini masih banyak instansi pemerintah terutama daerah yang belum membentuk pelayanan terpadu.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan aparatur pemerintah yang profesional untuk melaksanakan visi dan misi pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan, ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat, baik dari surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti yang berkaitan dengan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, tidak informatif, tidak akomodatif, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak praktek pungli serta tindakan yang mengindikasikan penyimpangan korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Berdasarkan hasil peninjauan yang peneliti lakukan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung bahwa masih pegawai yang belum melaksanakan pelayanan secara maksimal, diantaranya sebagai berikut:

1. Belum adanya kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai, contohnya dengan tidak adanya pola pelayanan elektronik yang belum diterapkan, hal ini tentu dapat memudahkan masyarakat dan juga mengefesienkan waktu yang ada.
2. Belum terciptanya pelayanan yang sama. contohnya pada saat petugas memberikan layanannya yang diterima oleh masyarakat umum dengan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) diperlakukan berbeda.

Profesionalisme kerja sebagai persyaratan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap aparatur pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya, tapi pada kenyataannya berdasarkan kondisi pengamatan pada pra penelitian terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai

belumah sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu profesionalisme kerja yang dapat mendukung terciptanya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengemukakan dalam bentuk sebuah karya tulis ilmiah dengan judul :

**“PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK”**

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Seberapa besar pengaruh Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat profesionalisme kerja pegawai di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan?

**1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan.
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam profesionalisme kerja pegawai di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan

3. Untuk mengetahui Usaha-usaha apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan kegunaan teoritis yang berdasarkan kontekstual dan konseptual dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga instansi yang bersangkutan.

##### **a. Kegunaan teoritis**

Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperoleh wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya mengenai Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

##### **b. Kegunaan praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai disiplin kerja dan kualitas pelayanan publik.

#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Bertitik tolak dari latar belakang dan perumusan masalah, peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan teori, yaitu berupa pendapat para ahli yang berhubungan dengan variable yang menjadi kajian dalam penelitian, yakni profesionalisme (variabel bebas) dan kualitas pelayanan (variabel terikat).

Profesionalisme menurut **Gunz dan Gunz (1994:801)** dalam buku **“Professional/Organizational Commitment and Job Satisfaction for Employed Lawyears”** yaitu :

**“Untuk menjadi seorang profesional sejati, seseorang harus memiliki komitmen profesional yang tinggi untuk menggunakan waktu dan energinya dalam mempelajari dan mempraktekan pengetahuan dan keterampilan profesionalnya. Oleh karena itu pengetahuan dan keterampilan adalah pondasi dari profesionalisme yang dapat meningkatkan kompetensi profesional mereka. Alasan utama mengharapkan tingkat perilaku profesional yang tinggi oleh setiap profesi adalah kebutuhan akan kepercayaan publik atas kualitas jasa yang diberikan profesi, tanpa memandang individu yang menyediakan jasa tersebut”.**

Dari pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme adalah modal utama dalam menjalankan sebuah profesi, karena profesionalisme akan meningkatkan kepercayaan publik atas kualitas jasa yg di berikan profesi, dengan segala keterampilan dan pengetahuan profesionalnya.

Sedangkan menurut teori Profesionalisme yang di kemukakan **Kurniawan (2005:73)** dalam buku **“Transformasi Pelayanan Publik”** yaitu :

**“Suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing,”** Dari pendapat tersebut maka saya menarik kesimpulan bahwa profesional adalah seseorang yang melakukan pekerjaan berdasarkan keahlian, kemampuan dan keterampilan khusus dibidang pekerjaannya”.

Dari pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan harus di iringi oleh kualitas yang berpengaruh kepada profesionalisme.

Menurut **Mertin Jr (dalam Kurniawan, 2005:75)** karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*,

diantaranya :

1. *Equality*

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.

2. *Equity*

Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistik diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama.

3. *Loyalty*

Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.

4. *Accountability*

Setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

Sedangkan tentang kualitas pelayanan publik, menurut **Ibrahim** yang dikutip **Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (2011: 40)** mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

**“Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan**



**lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.**

Dari pendapat ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan penilaian kualitas pelayanan publik.

Pengertian lain berasal dari pendapat **A.S. Moenir** menyatakan bahwa :

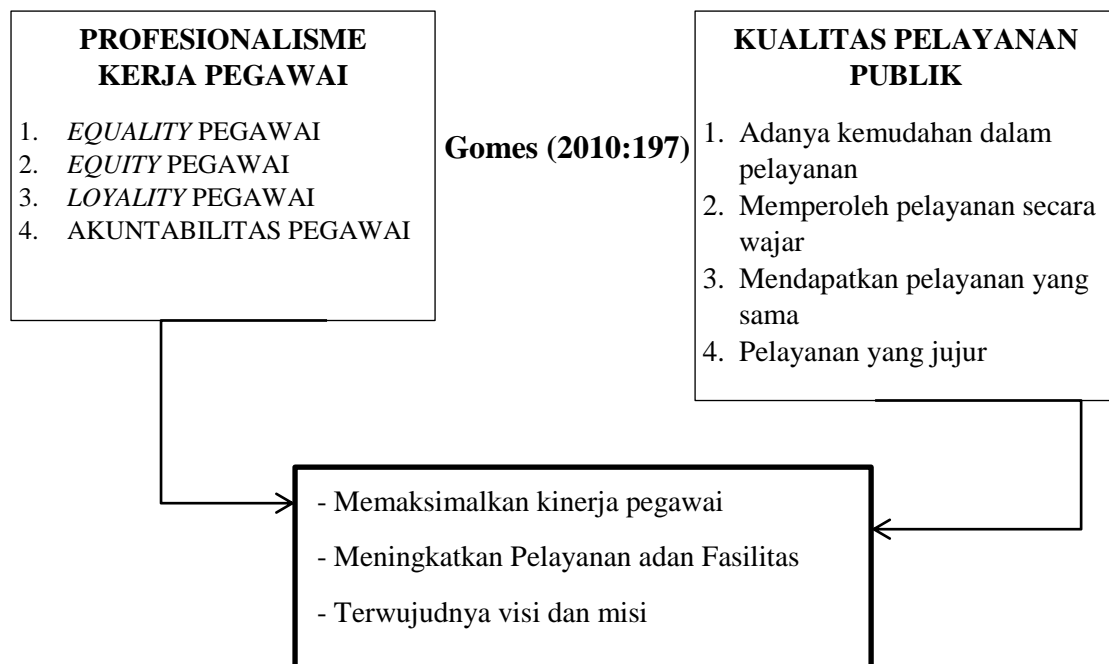
**“Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.**

Perwujudan Pelayanan yang didambakan menurut **Moenir**, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (1992:26), yakni :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila adanya hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dari penjelasan diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Konsep Penelitian**



### 1.6 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran, sebagaimana di jelaskan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: **"Ada Pengaruh Profesionalisme kerja pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung"**.

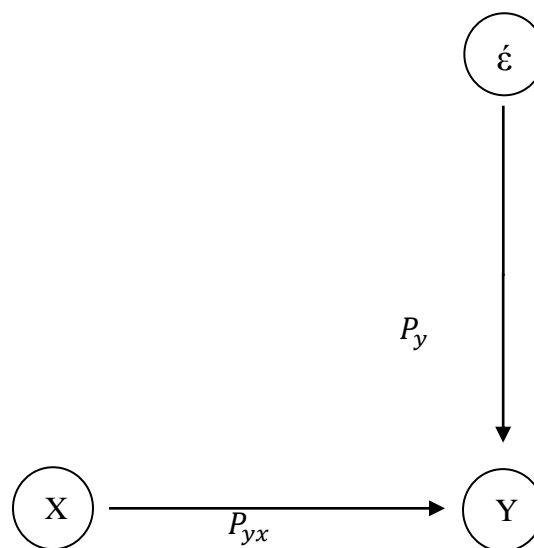
Hipotesis statistik :

- 1)  $H_0 : \rho_s = 0$  profesionalisme kerja pegawai : kualitas pelayanan publik = 0, profesionalisme kerja pegawai (X) kualitas pelayanan publik (Y) artinya profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik tidak ada pengaruh yang signifikan.
- 2)  $H_1 : \rho_s \neq 0$  profesionalisme kerja pegawai: kualitas pelayanan publik  $\neq 0$ , profesionalisme kerja pegawai (X) : kualitas pelayanan publik (Y) artinya

profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik ada pengaruh yang signifikan.

Berikut ini uraian paradigma penelitiannya :

**Gambar 1.2**  
**Paradigma Pengaruh**



Keterangan gambar :

X : profesionalisme kerja pegawai

Y : kualitas pelayanan publik

ε : Variabel lain diluar variabel profesionalisme kerja pegawai yang tidak diukur yang berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

## 1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian

### 1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung Jl. Cipamokolan No. 109 Kelurahan Cipamokolan Kecamatan Rancasari Kota Bandung.

### 1.7.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yaitu dimulai dari tahap peninjauan bulan Januari 2018 dan dilaksanakan tahap penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2018. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel jadwal penelitian.

**Tabel 1.1**

<b>Tahap Penelitian</b>	<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>	<b>Juli</b>
Pengajuan Judul							
Pembuatan Proposal Penelitian							
Bimbingan Proposal Penelitian							
Seminar Proposal Penelitian							
Pengumpulan dan Pengolaan Data							
Bimbingan Skripsi							
Penyelesaian Skripsi							
Sidang Skripsi							

**Jadwal Penelitian**

*Sumber: Penelitian Setelah Diolah 2018*

