

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi yang berstatus hukum dan berdaulat, dibentuk berdasarkan undang-undang yang berlaku dengan tujuan untuk menjalankan pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Sebagai wadah kekuasaan yang diorganisir dan dijalankan oleh manusia, organisasi ini memiliki tujuan bersama yang ingin dicapai. Selain tujuan, organisasi juga memiliki fungsi-fungsi penting. Beberapa di antaranya adalah sebagai pemberdaya masyarakat dan penyedia layanan. Pelayanan merupakan hak setiap warga negara Indonesia dan harus dilaksanakan dengan prinsip keterbukaan informasi, akuntabilitas, serta persamaan hak. Hal ini bertujuan agar kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dapat terpenuhi dengan baik dan penyelenggaraannya pun optimal.

Peranan sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat penting di dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Kompetensi menjadi salah satu hal penting dalam pengembangan SDM untuk menciptakan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Safitri, 2020) Kompetensi menurut Spencer (dalam Batinggi dan Ahmad, 2014 : 5.22) adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Menurut Spencer ini, kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan.

Sedangkan menurut Wibowo (2014:271) 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. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka.

Kompetensi pegawai menjadi salah satu faktor yang sangat penting dan mempengaruhi dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Pegawai yang kompeten seharusnya memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kompetensi pegawai yang baik tersebut akan mempengaruhi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu kunci utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah sebagai penyedia layanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah modern, dengan kata lain adalah pelayanan kepada masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Indonesia telah menginisiasi berbagai reformasi birokrasi, salah satunya adalah dengan membangun Mal Pelayanan Publik (MPP). Sesuai dengan Pasal Ayat (1) Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomo 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Layanan Publik. Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang sebagai satu atap untuk berbagai layanan publik, dengan tujuan untuk mempermudah akses masyarakat, meningkatkan efisiensi, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat.

Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi telah diresmikan pada tanggal 28 November 2022. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini diharapkan masyarakat Kota Cimahi mendapatkan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan. Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi sudah memiliki 24 layanan yang sudah siap melayani masyarakat. Terdapat instansi vertikal yang bergabung pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi meliputi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), Badan Pendapatan Daerah (Bappenda), dan lain-lain.

Kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi menjadi hal yang perlu diperhatikan. Kota Cimahi sebagai salah satu kota besar di Jawa Barat dengan memiliki mobilitas penduduk yang tinggi, sehingga permohonan perizinan/pelayanan juga tinggi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi perlu terus ditingkatkan.

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cimahi Tahun 2025, masih terdapat beberapa permasalahan mengenai waktu pelayanan seperti keterlambatan penyelesaian izin, belum adanya standar pelayanan yang diterapkan secara konsisten, serta keterbatasan kualitas sumber daya manusia pelaksana pelayanan.

Selain itu, standar pelayanan yang belum diterapkan secara konsisten serta keterbatasan kualitas sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri. Kondisi ini berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai Mal Pelayanan Publik belum sepenuhnya memiliki kompetensi yang memadai untuk mendukung kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Berdasarkan penelaahan yang dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi oleh peneliti ditemukan permasalahan berkaitan dengan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang belum berjalan dengan optimal dengan indikator sebagai berikut:

1. Keahlian (*Skill*), contohnya yaitu masih belum berjalan secara optimal, hal ini dikarenakan masih kurangnya bimbingan teknis dan pelatihan terkait pentingnya kepuasan dari masyarakat dan tercapainya tujuan serta misi dari organisasi tersebut,
2. Ketanggapan (*Responsivess*) , contohnya yaitu perihal ketepatan waktu masih sering terjadi keterlambatan penyelesaian perizinan.

Berdasarkan indikator masalah tersebut peneliti dapat menyampaikan tabel hambatan dan permasalahan yang dirasakan masih belum optimal mengenai

kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada mal pelayanan publik kota cimahi.

Survei Keseluruhan per Unsur Pelayanan Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR PER-PARAMETER	NILAI INDEKS PER- PARAMETER
1	Persyaratan	3,34	0,37
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	0,37
3	Waktu Pelayanan	2,92	0,32
4	Biaya/Tarif	3,86	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,30	0,37
6	Kompetensi Pelayanan	3,31	0,37
7	Perilaku Pelaksana	3,43	0,38
8	Sarana dan Prasarana	3,43	0,38
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,90	0,43
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT			85,71

Sumber : Laporan Survey Kepuasan Masyarakat DPMPSTSP Kota Cimahi (2025)

Gambar 1. 1 Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan pengkajian mengenai pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik . Alasan peneliti memilih objek penelitian di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi karena Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi ini berkaitan dengan pelayanan publik.

Maka dari itu seharusnya Mal Pelayanan Publik, mampu memaksimalkan kompetensi pegawai untuk dapat mencapai nilai kepuasan masyarakat dalam penilaian kualitas pelayanan publik. Namun berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti memperoleh indikasi yang menunjukkan bahwa belum optimalnya kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini

1. Berapa besar pengaruh secara simultan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?
2. Berapa besar pengaruh secara parsial kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh secara simultan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh secara parsial Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi.

1.4 Manfaat

Penelitian mengenai Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi ini diharapkan memberikan gambaran yang jelas dan bermanfaat bila dilihat dari teoritis maupun praktis, yakni:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dalam wawasan keilmuan Administrasi Publik dan juga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan pemikiran mengenai masalah-masalah yang di hadapi oleh pihak mal pelayanan publik khususnya berkaitan dengan pengaruh kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.