

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMPETENSI DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MAJENE**

*(THE INFLUENCE OF COMPETENCE AND WORK ENVIRONMENT ON  
SERVICES AT KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN MAJENE)*



**RUSDIANA  
C0117031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT  
MAJENE  
2023**

## **ABSTRAK**

**RUSDIANA**, Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene dibimbing oleh Muh. Ashdaq dan Arifhan Ady DJ.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan dan parsial dari Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, tujuan dari penelitian ini adalah penelitian eksplanatif dan jenis penelitian ini bersifat survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene yang berjumlah 76 orang. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan sampel jenuh. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kompetensi dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.

**Kata Kunci** : Kompetensi, Lingkungan Kerja, Pelayanan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene merupakan salah satu unsur dari kator Dinas Pemerintahan di Kabupaten Majene yang fokus pada kegiatan pelayanan administrasi kependudukan, dengan visi yaitu “Tertib administrasi kependudukan dengan mengembangkan pelayanan prima menuju penduduk berkualitas”. Pemerintah mempunyai tiga fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan).

Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri. Salah satu fungsi tersebut adalah yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat). Pelayanan publik adalah pelayanan umum, yakni suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (Hardiansyah, 2018).

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang lazim disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian pelayanan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi

itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta kelahiran, SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas, dan sebagainya.

Pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Menurut Kotler dan Amstrong (2017) pelayanan akan memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen, baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan.

Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya pelayanan.

Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan pelayanan. Pelayanan Publik yang diberikan Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil cenderung masih dirasakan belum optimal oleh masyarakat. Indikasinya pelayanan administrasi kependudukan masih dirasakan lambat dalam melayani masyarakat.

Hal tersebut mencerminkan bahwa sikap yang ditunjukkan tersebut tidak mempunyai kemauan dan orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Padahal sikap adalah cerminan diri seseorang yang terwujud melalui perilaku orang itu sendiri, dan disini terlihat sikap yang ditunjukkan pegawai itu sendiri berimbas pada penilaian masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

Faktor lain yang tidak kalah penting yakni kompetensi pegawai yang belum sesuai dengan tugas dan fungsinya. Padahal kompetensi adalah prasyarat utama seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Bagi para pegawai yang baru, baik yang diterima melalui tes calon pegawai negeri sipil (CPNS) maupun pegawai honorer.

Fenomena tersebut tampaknya dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sikap Pegawai masih lemah dalam memberikan pelayanan, birokrasi yang berbelit dan terkesan lama. Di sisi yang lain suasana kerja yang diberikan meninggalkan kesan negatif bagi masyarakat. Bahkan pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka.

Kompetensi para pegawai tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Artinya organisasi membutuhkan orang atau pegawai yang kompeten untuk mencapai hasil secara efisien dan efektif. Kompetensi merupakan karakteristik dasar seseorang yang memiliki hubungan kausal dengan kinerja yang efektif atau unggul menurut rujukan kriteria dalam situasi pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi merupakan suatu yang membantu seseorang melakukan pekerjaan dengan lebih baik (Kaswan, 2017).

Praktik penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan Pemerintah dalam hal ini oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tentu harus didukung oleh para pegawai yang kompeten. Artinya didukung oleh orang-orang yang memiliki karakteristik dasar seperti pengetahuan, keterampilan, konsep diri, motif dan karakteristik pribadi. Dalam konteks ini, pengetahuan merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran, misalnya seperti operator yang pintar dalam aplikasi program komputerisasi kartu tanda penduduk (KTP).

Karakteristik pribadi merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi. Penglihatan yang baik merupakan karakteristik pribadi yang diperlukan operator KTP, seperti juga pengendalian diri

dan kemampuan untuk tetap tenang di bawah tekanan. Di samping kompetensi, lingkungan kerja amat penting dalam menunjang pelayanan.

Hal ini mengingat lingkungan kerja merupakan kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada didalam organisasi. Artinya kantor harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan yang bersih, pertukaran udara yang baik, warna, penerangan yang cukup), serta lingkungan non fisik (suasana kerja pegawai, kesejahteraan, hubungan antar sesama pegawai, hubungan antara staf dengan pimpinan, serta tempat ibadah). Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga pegawai memiliki semangat bekerja untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mendukung pekerja itu sendiri (Kaswan,2017).

Lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik. Lingkungan kerja fisik adalah semua yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan bekerja dengan optimal. Jika pegawai senang terhadap lingkungan kerja dimana tempat pegawai tersebut bekerja, maka pegawai menjadi betah dalam bekerja kemudian melakukan waktu aktivitasnya dengan produktif.

Kondisi kualitas profesionalisme rata-rata birokrasi yang masih belum memuaskan salah satu penyebabnya adalah karena praktik manajemen sumber daya manusia belum benar. Manusia merupakan faktor yang paling menentukan dalam setiap organisasi, termasuk dalam hal ini birokrasi pemerintah dengan

sumberdaya aparaturnya sebagai birokrat. Sebagai salah satu unsur kekuatan daya saing bangsa, bahkan penentu utamanya birokrat harus memiliki kompetensi dan kinerja yang tinggi demi pencapaian tujuan. Tidak saja profesionalitas dan pembangunan citra pelayanan publik, tetapi juga sebagai perekat pemersatu bangsa.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini mengangkat tema “Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka penulis akan merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian adalah :

- 1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene?
- 2) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene?
- 3) Apakah kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :



- 1) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.
- 3) Untuk pengaruh secara simultan antara kompetensi dan lingkungan kerja terhadap pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Berikut ini beberapa manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengembangan pengetahuan mengenai pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap pelayanan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **1.4.2.1 Bagi Mahasiswa**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan tentang bagaimana pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap pelayanan.

#### **1.4.2.2 Bagi Penulis**

Bagi penulis sendiri diharapkan agar dapat menambah ilmu serta wawasan yang lebih luas lagi, sehingga dapat dijadikan masukan dalam melihat perbedaan ilmu teori dengan praktik lapangan.

#### **1.4.2.3 Bagi penelitian selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi perpustakaan dan bahan acuan guna perbandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Teoritik**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen diperlukan untuk cara mencapai tujuan yang ingin ditetapkan oleh organisasi. Menurut Hasibuan (2009) manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Manajemen sumber Daya Manusia merupakan manajemen yang menjelaskan peranan sumber daya manusia dengan organisasinya. Menurut Hasibuan (2009) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Dessler (2011) manajemen sumber daya manusia adalah suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek manusia atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, memberi penghargaan dan penilaian. Sedangkan menurut Mondy (2008) manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Sofyandi (2013) manajemen sumber daya manusia adalah suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional sumber daya

manusia. Ruang lingkup manajemen sumber manusia yaitu segala aktivitas yang terjadi di organisasi tersebut. Manajemen sumber daya manusia dalam lingkup organisasi publik salah satunya diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai sehingga pelayanan yang diberikan maksimal. Hal ini senada dengan pernyataan Sulistyani dan Rosidah (2003) manajemen sumber daya manusia dipandang sebagai faktor pendorong peningkatan produktivitas dan mutu pelayanan.

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling utama pada suatu organisasi, karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari organisasi untuk mencapai tujuan. Menurut Sutrisno (2009) sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya dimana semua potensi tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Tujuan dari suatu organisasi mempunyai sumber daya manusia atau pegawai yang berkompentensi baik adalah untuk merealisasikan visi dan tujuan-tujuan dalam jangka panjang atau pendek. Ciri-ciri pegawai yang mempunyai kompetensi yang baik yaitu :

- 1) Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab dan wewenangnya
- 2) Memiliki pengetahuan (*knowledges*) yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh
- 3) Mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya karena mempunyai keahlian/keterampilan (*skills*) yang diperlukan

- 4) Bersikap prouktif, inovatif/kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, loyal, dan sebagainya. (Ruky dalam Sutrisno (2009))

Disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia yaitu suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungs manajemen yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* sehingga pegawai dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

### **2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia yang tepat dapat menciptakan orgnisasi yang efektif. Fungsi dari manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2009) yaitu:

- 1) Perencanaan (*human resources planning*), yaitu merencanakan tenga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dngan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan
- 2) Pengorganisasian, yaitu kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*)
- 3) Pengarahan (*directing*), yaitu kegiatan mengarahkan semua karyawan , agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
- 4) Pengendalian (*controlling*), yaitu kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

- 5) Pengadaan (*procurement*), yaitu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- 6) Pengembangan (*development*), yaitu proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- 7) Kompensasi (*compensation*), yaitu pemberian balas jasa langsung maupun tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
- 8) Pengintegrasian (*integration*), yaitu kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
- 9) Pemeliharaan (*maintenance*), yaitu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
- 10) Kedisiplinan, yaitu keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

Pemberhentian (*separation*) yaitu putusannya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

## **2.1.2 Kompetensi Pegawai**

### **2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai**

Kompetensi merupakan hal yang perlu dimiliki seorang pegawai, karena merupakan suatu komponen dasar untuk bekerja secara maksimal. Menurut

Spencer and Spencer (dalam Sutrisno 2009), kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Selanjutnya menurut Prabu Mangkunegara (2005) menjelaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia yang perlu dimiliki dan hal yang paling mendasar, dan indikator kompetensi yaitu:

- 1) Mempunyai motivasi berprestasi tinggi
- 2) Kreatif
- 3) Inovatif dan
- 4) Berkepribadian dewasa mental dengan kecerdasan emosi baik

Menurut Amosoeperto (dalam Tangkilisan 2005) yang mengemukakan bahwa kinerja seseorang dapat ditentukan dari faktor sumber daya manusia, yaitu dimana kualitas dan pengelolaan anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan. Sumber daya manusia dan organisasi mempunyai suatu hubungan erat. Suatu organisasi publik membutuhkan pegawai yang berkompentensi baik guna memajukan suatu organisasi dengan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Boulter, Dalziel, dan Hill (dalam Sutrisno 2009), mengemukakan kompetensi ialah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Kompetensi dalam organisasi publik diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi harapan masyarakat. Selain itu menurut Sutrisno (2009) pengertian kompetensi dalam organisasi publik maupun privat

sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi dimana adanya perubahan yang sangat cepat serta perkembangan masalah yang sangat kompleks.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, menyebutkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa: pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya (pasal 3). Kompetensi seorang pegawai diperlukan karena untuk menghadapi tantangan-tantangan yang mungkin dapat terjadi pada suatu organisasi di masa mendatang. Lyle & Signe Spencer bersama David McClelland (dalam Prabu Mangkunegara 2005) berpendapat bahwa profil kompetensi akan semakin penting bagi eksekutif, manajer dan karyawan pada perusahaan masa depan yang semakin kompetitif.

Menurut Covey, Roger dan Rebecca Merrill (dalam Prabu Mangkunegara 2005) kompetensi mencakup :

- 1) Kompetensi Teknis: pengetahuan dan keahlian untuk mencapai hasil-hasil yang telah disepakati, kemampuan untuk memikirkan persoalan dan mencari alternatif-alternatif baru.
- 2) Kompetensi Konseptual: kemampuan untuk melihat gambar besar, untuk menguji berbagai pengandaian dan pengubah perspektif.
- 3) Kompetensi untuk hidup dalam saling ketergantungan kemampuan secara efektif dengan orang lain, termasuk kemampuan untuk mendengar, berkomunikasi, dan mendapat alternatif-ketiga.

Kompetensi juga mempunyai beberapa cakupan, yaitu:



- 1) Motif, kebutuhan dasar seseorang yang mengarahkan cara berpikir dan bersikap.
- 2) Sifat dasar, menentukan cara seseorang bertindak atau bertingkah laku.
- 3) Citra pribadi, pandangan seseorang terhadap identitas dan kepribadiannya sendiri atau *inner-self*
- 4) Peran kemasyarakatan, bagaimana seseorang melihat diri dalam interaksinya dengan orang lain atau *outer-self*
- 5) Pengetahuan, yang dapat dimanfaatkan dalam tugas atau pekerjaan tertentu.
- 6) Keterampilan, kemampuan teknis untuk melakukan sesuatu dengan baik.(dalam Sedarmayanti 2004)

Kompetensi merupakan hal yang melekat pada seorang pegawai. Menurut Kismiyati dalam Supriyanto (yang dikutip oleh Pratiwi 2013) kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analistik atau kepemimpinan. Gordon dalam Sutrisno (2011) menjelaskan beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya, seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar, dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan.
- 2) Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalam kognitif, dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya, seorang karyawan dalam melaksanakan

pembelajaran harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

- 3) Kemampuan/ketrampilan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
- 4) Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis, dan lain-lain).
- 5) Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji, dan sebagainya.
- 6) Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

Lebih lanjut menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2011) mengemukakan karakteristik kompetensi yaitu:

- 1) *Motives*, adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berpikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya, orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan *feedback* untuk memperbaiki dirinya.

- 2) *Traits*, adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
- 3) *Self concept*, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pemimpin yang memiliki perilaku kepemimpinannya sehingga perlu adanya tes tentang *leadership ability*.
- 4) *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.
- 5) *Skill*, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, seseorang programmer komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM.

Disimpulkan bahwa kompetensi merupakan hal faktor yang mendasar bagi seseorang, sehingga mampu melaksanakan setiap pekerjaan guna meningkatkan suatu pelayanan. Sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi dapat

digunakan untuk strategi meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dapat berdampak pada kinerja pegawai yang dihasilkan. Namun sebaliknya jika seorang pegawai mempunyai kompetensi yang rendah, maka tujuan dari organisasi tersebut akan sulit tercapai.

### **2.1.2.2 Manfaat Kompetensi Pegawai**

Sutrisno (2009) menyatakan bahwa saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi, dan berikut manfaat penggunaan kompetensi yaitu:

- 1) Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subyektif dalam bidang SDM.
- 2) Alat seleksi karyawan. Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

- 3) Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi ramping mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga maupun untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horisontal.
- 4) Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.
- 5) Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menetapkan keterampilan apa saja yang akan dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini.
- 6) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai dan hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

### **2.1.2.3 Indikator Kompetensi Pegawai**

Indikator kompetensi pegawai yang digunakan pada penelitian ini yaitu menurut Hartanto (2000) kompetensi yang harus dimiliki oleh seseorang terdiri dari 4 (empat) indikator yaitu:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*); segala sesuatu yang telah dikenal, diketahui, dipahami atau dipelajari melalui proses belajar, pengetahuan atau studi.
- 2) Keterampilan (*skill*); kemahiran, kecekatan atau keahlian dalam memanfaatkan tangan atau badan untuk mengerjakan sesuatu secara fisik.
- 3) Kemampuan (*ability*); segala sesuatu yang menunjukkan kesanggupan seseorang untuk mengerjakan atau melakukan segala sesuatu secara fisik, mental, finansial dan legal.
- 4) Pengalaman (*experience*); akumulasi pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui partisipasi aktif di dalam berbagai peristiwa atau kegiatan kerja.

Indikator lain dari kompetensi pegawai menurut Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil yaitu kemampuan kerja setiap Pegawai Negeri Sipil Kompetensi yang harus dimiliki oleh seseorang terdiri dari tiga indikator yaitu :

- 1) Pengetahuan yang dimiliki PNS berupa fakta, informasi, keahlian yang diperoleh seseorang melalui pendidikan dan pengalaman merupakan yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas jabatannya, dan berbagai hal yang diketahui oleh PNS terkait dengan pekerjaannya serta kesadaran yang diperoleh PNS melalui pengalaman suatu fakta atau situasi dalam konteks pekerjaan.

- 2) Keterampilan PNS untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tuntutan pekerjaan, yang meliputi:
  - a) Keterampilan melaksanakan pekerjaan individual (*task skill*).
  - b) Keterampilan mengelola sejumlah tugas yang berbeda dalam satu pekerjaan (*task management skill*).
  - c) Keterampilan merespon dan mengelola kejadian/masalah kerja yang berbeda (*contingency management skill*).
  - d) Keterampilan khusus yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu di tempat tertentu sesuai dengan tuntutan lingkungan kerja (*job/role environment skill*).
  - e) Keterampilan beradaptasi dalam melaksanakan pekerjaan yang sama di tempat/lingkungan kerja yang berbeda (*transfer skills*).
- 3) Sikap kerja adalah perilaku PNS yang mencakup aspek perasaan dan emosi, berupa minat, sikap, apresiasi, dan cara penyesuaian diri terhadap pekerjaan.

Dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan pada penelitian ini mengenai kompetensi pegawai ini yaitu pengetahuan yang salah satunya didapat dari sebuah pengalaman dan segala sesuatu yang telah diketahui, dipahami atau dipelajari melalui proses studi, keterampilan yang juga merupakan suatu kemampuan dalam melaksanakan tugas sesuai tuntutan dan kecekatan atau keahlian dalam mengelola untuk mengerjakan pekerjaan sehingga berdampak pada ketelitian dalam pekerjaan serta sikap kerja yang merupakan minat terhadap pekerjaan yang dilakukan

### **2.1.3 Lingkungan Kerja**

#### **2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi secara langsung terhadap psikologis maupun fisik seorang pegawai. Lingkungan kerja yang baik membuat pegawai bekerja secara efektif dan efisien sehingga meningkatkan kinerja pegawai yang berkualitas. Sebaliknya jika suatu organisasi mempunyai lingkungan kerja yang tidak baik maka pegawai tersebut akan malas untuk bekerja sehingga mempengaruhi kinerja seseorang.

Lingkungan kerja merupakan hal yang penting di dalam suatu organisasi, jika tidak ada kerjasama yang baik antar pegawai maka dapat mengganggu kerja pegawai. Selain itu jika tidak didukung dengan suasana kerja yang tidak menyenangkan dapat menimbulkan pegawai dalam berkerja menjadi tidak semangat. Menurut Anoraga (2004) lingkungan kerja dari karyawan termasuk hubungan kerja antar karyawan, hubungan dengan pimpinan, suhu dan penerangan lingkungan kerja dan sebagainya. Hal ini penting untuk mendapatkan perhatian dari suatu organisasi, karena jika lingkungan kerja yang kurang baik maka karyawan enggan dalam bekerja.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 261/Menkes/Sk/II/1998 tentang pesyaratan kesehatan lingkungan kerja, bahwa lingkungan kerja perkantoran meliputi semua ruangan, halaman dan area sekelilingnya yang merupakan bagian atau yang berhubungan dengan tempat kerja untuk kegiatan perkantoran. Lingkungan kerja merupakan situasi dan keadaan di sekitar tempat



kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi seperti semangat kerja, betah berada di kantor, suasana bekerja dengan nyaman.

Menurut Sedarmayanti (2001) mendefinisikan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Sedangkan Lussier dalam Nawawi (2003) lingkungan kerja adalah kualitas internal organisasi yang relatif berlangsung terus menerus yang dirasakan oleh anggotanya. Lingkungan kerja merupakan faktor pendukung bagi seseorang dalam bekerja.

Menurut Simanjutak (2005) lingkungan kerja menyangkut tempat kerja, cahaya, ventilasi atau sirkulasi udara, alat penjaga keselamatan dan kesehatan kerja. Lingkungan kerja yang baik diperlukan, agar pegawai yang bekerja tidak merasa bosan sehingga dapat menimbulkan perasaan senang dan nyaman dalam bekerja. Lingkungan kerja atau lokasi kerja adalah keseluruhan sarana prasarana yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri (Rivai, dalam Reynaldo 2015).

Menurut Robbin (dalam Reynaldo 2015) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pekerjaan yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan yang selalu terjaga pencahayaan/penerangan, warna dinding, suara dan ketenangan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat menciptakan memberikan suatu kenyamanan dan aman kepada pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Lingkungan kerja dapat

mempengaruhi dari kinerja dari seorang pegawai. Hal ini dapat dilihat jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan merasa nyaman di tempat kerjanya sehingga dalam melakukan aktivitas dalam bekerja dapat dikerjakan secara efektif. Selain dapat membuat seorang pegawai bersemangat terhadap pekerjaannya.

Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam bekerja, salah satunya yaitu lingkungan kerja. Hal ini didukung menurut Sedarmayanti (2009) Lingkungan kerja yang baik akan mendorong pegawai agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Menurut A. Dale Timple (dalam Mangkunegara 2005) terdapat faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja yaitu yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, dan fasilitas kerja (iklim kerja). Suatu kondisi lingkungan kerja yang baik apabila pegawai yang bekerja dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal, aman, dan nyaman. Sebaliknya lingkungan kerja yang kurang baik menimbulkan kinerja pegawai dalam bekerja kurang maksimal. Menurut Sutrisno (2009) lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, selanjutnya lingkungan kerja antara lain, tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kondisi tempat kerja (kebersihan, pencahayaan, ketenangan), serta hubungan kerja antara orang-orang yang ada.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan suatu kondisi dan situasi secara langsung yang dapat mempengaruhi seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dikerjakannya. Lingkungan kerja yang baik juga dapat menciptakan suatu kenyamanan dan aman kepada pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Jadi kondisi dan situasi yang baik maka dapat dipastikan mempengaruhi kinerja seorang pegawai sehingga dapat tercapai tujuan organisasi yang diinginkan.

### **2.1.3.2 Jenis Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja yaitu dimana situasi dan kondisi pada suatu organisasi yang dapat berdampak pada seseorang dalam bekerja. Terdapat 2 (dua) jenis lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik seperti kebersihan ruangan. Jika tempat bekerja seseorang tidak bersih maka dapat membuat seseorang malas bekerja. Selanjutnya lingkungan kerja non fisik dapat seperti hubungan antar pegawai dengan pegawai lainnya. Jika hubungan antar pegawai dengan pegawai lainnya tidak baik maka suasana dalam bekerja menjadi tidak nyaman. Selanjutnya menurut Sedarmayanti (dalam Reynaldo 2015) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 (dua), lingkungan kerja fisik dan non fisik. Berikut penjelasannya:

#### **➤ Lingkungan Kerja Fisik**

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Menurut Tohardi (2002) unsur dari

lingkungan kerja fisik adalah ruangan, penerangan, keadaan udara, dan warna. Faktor-faktor lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (dalam Reynaldo 2015) adalah sebagai berikut :

1) Penerangan

Penerangan dalam ruang kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan semangat karyawan sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu berhasilnya kegiatan-kegiatan operasional organisasi.

2) Udara

Di dalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dimana dengan adanya pertukaran udara yang cukup, akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut.

3) Suara bising

Suara yang bunyi bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja karyawan sehingga kinerja karyawan bisa menjadi tidak optimal. Oleh karena itu setiap organisasi harus selalu berusaha untuk menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak menekannya untuk memperkecil suara bising tersebut.

4) Ruang Gerak

Suatu organisasi sebaiknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Karyawan tidak

mungkin dapat bekerja dengan tenang dan maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan.

5) Keamanan

Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan. Di sini yang dimaksud dengan keamanan yaitu keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja fisik

6) Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat.

➤ **Lingkungan Kerja Non Fisik**

Menurut Sedarmayanti (2001) Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Apabila hubungan dengan sesama karyawan dan atau dengan pemimpinnya dapat berjalan dengan baik maka dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya. Sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Terdapat 5 (lima) aspek lingkungan kerja non fisik menurut Sedamayanti (dalam Reynaldo 2015) yaitu:

- 1) Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
- 2) Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka.

- 3) Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- 4) Kerja sama antar kelompok, yaitu sejauh mana karyawan merasakan ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- 5) Kelancaran komunikasi, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan

### **2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja**

Seperti yang diuraikan diatas, maka indikator-indikator dari lingkungan kerja menurut Sutrisno (2009) yaitu:

- 1) Fasilitas dan alat bantu pekerjaan

Fasilitas dan alat bantu pekerjaan dapat meliputi laptop, komputer, dan AC yang merupakan komponen utama dan dapat mendukung pegawai dalam bekerja.

- 2) Kondisi tempat kerja

Kondisi tempat kerja dapat meliputi sirkulasi udara, pencahayaan dan kebersihan di tempat kerja yang dapat mendukung pegawai dalam bekerja.

- 3) Hubungan Kerja

Hubungan kerja dapat meliputi hubungan kerja yang baik dengan atasan maupun dengan sesama pegawai, adanya diskusi di tempat kerja serta adanya komunikasi yang lancar.

## **2.1.4 Pelayanan**

### **2.1.4.1 Pengertian Pelayanan**

Konsep pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen atau pengguna, atau orang yang dilayani (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh pengguna atau konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Pegawai Negeri Sipil sebagai pelayan masyarakat diharapkan memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governants*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Trianto).

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dari pendapat di atas disimpulkan bahwa tuntutan masyarakat akan kualitas prima dalam pelayanan public merupakan suatu kondisi yang tidak dapat dihindarkan, hal ini jelas menuntut adanya profesionalisme dan disiplin

aparatus di dalam birokrasi dan setiap pegawai perlu menciptakan kreatifitas dan inovasi sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pelayanan publik lazimnya dipahami sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan. Disebutkan dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2011) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dari pengertian di atas disimpulkan bahwa negara didirikan oleh masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pada hakikatnya negara haruslah dapat melayani berbagai kebutuhan birokrasi yang diharapkan masyarakat.

#### **2.1.4.2 Indikator Pelayanan**

Untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 17/2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dimana terdapat enam indikator diantaranya yakni :



#### 1) Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (tangible) seperti parkir, front office, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (difiable).

#### 2) Konsultasi dan Pengaduan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan sarana atau wahana pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus. Sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah di akses dalam website, majalah dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud dapat diakses dan bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.

#### 3) Kebijakan Pelayanan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggraan pelayanan dan acuan penilaian pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terukur.

#### 4) Profesionalisme SDM Penyelenggara

Indikator ini berfokus pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai jenis layanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian

jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan pula responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **2.1.4.3 Standar Pelayanan**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya (Hardiansyah, 2018). Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan atau stake holder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran, masukan dan membangun kepedulian serta komitmen (Hardiansyah, 2018)

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan prima yang tercermin dari:

1) Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2010)

## 2.2 Penelitian Terdahulu

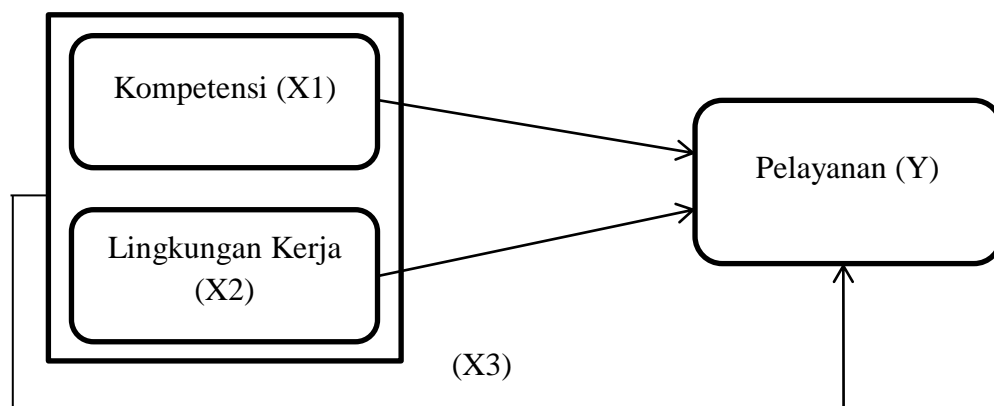
**Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dinda Setiya Nugrahanie (2016)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	Secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.
2	Larbiel Hadi dkk (2018)	Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan	Secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan. Secara simultan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan.
3	Ria Kurniati (2019)	Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Universitas Lampung	Secara parsial disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan. Secara parsial lingkungan kerja fisik berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan. Secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan. Secara simultan disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan.
4	Rizali Sofyan	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Pelayanan	Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan. Secara parsial kepuasan kerja

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan. Secara simultan lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan.
5	R. Achmad Rachmat Sobari (2018)	Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor	Secara parsial kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan. Secara parsial motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan. Secara simultan kompetensi dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan.

(Sumber data: dari berbagai jurnal dan skripsi penelitian terdahulu)

### 2.3 Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1 Kerangka konseptual**

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah praduga sementara untuk topik penelitian, yang kebenarannya harus ditetapkan secara eksperimental. Hipotesis dalam urutan proses penelitian yang dijelaskan dalam bab ini, merupakan sintesis dari temuan teoritis yang diambil dari studi literatur dan dianggap memiliki probabilitas dan

tingkat kebenaran terbesar. Untuk mengatasi masalah utama tersebut di atas, hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : kompetensi berpengaruh terhadap pelayanan.

H2 : lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayanan.

H3 : kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap pelayanan

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan peneliti pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene mengenai pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penelitian ini membuktikan bahwa Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. Kompetensi berpengaruh positif terhadap pelayanan dikarenakan peran kemampuan pegawai sangat penting dalam melakukan pekerjaan sehingga diharapkan pegawai memiliki kemampuan yang baik sebagai pemacu untuk menghasilkan kinerja yang maksimal untuk organisasi.
2. Penelitian ini membuktikan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. Hal ini dikarenakan kondisi lingkungan kerja yang baik akan memberikan kualitas kerja yang baik pula dari para pegawai dalam menyelesaikan beban tugasnya.
3. Penelitian ini membuktikan bahwa Kompetensi dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui

kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pimpinan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene untuk dapat lebih memperhatikan dan meningkatkan keahlian dan keterampilan pegawai, sebab dengan demikian peningkatan aspek kompetensi akan menimbulkan gairah kerja individual pegawai yang pada akhirnya akan memicu peningkatan kinerja.
2. Bagi para pegawai untuk senantiasa memperhatikan kondisi lingkungan kerja dan menjaga fasilitas yang ada agar dapat terus digunakan dan terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan .
3. Bagi penelitian selanjutnya , penulis merekomendasikan menambahkan faktor independen tambahan untuk memeriksa kinerja karyawan untuk meningkatkan hasil dan mendapatkan informasi baru.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Muhammad Affan. 2015. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)*. Skripsi. Tidak Dipublikasikan Universitas Brawijaya Malang.
- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Cetakan ke 3. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governanace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Hartanto, Frans Mardi. 2000. *Manusia Karya Yang Bersumber Daya Di Dalam Usaha : Paradigma Tenaga Kerja di Abad ke 21*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Karya Vol.4 No.1. Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Atmajaya.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi: Cetakan ke 12. PT. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imayanti, Fitria Ika Nur. 2015. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Motiasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Badan Perijinan Kabupaten Bojonegoro)*. Skripsi. Tidak Dipublikasikan Universitas Brawijaya Malang.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama: Bandung.
- Reynaldo. 2015. *Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Cabang Pandanaran Semarang*. Skripsi. Tidak dipublikasikan Universitas Dipenogoro Semarang.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju. Cetakan ke 2.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance : Kepemerintahan yang baik*. Bagian Ke 2. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Cetakan ke-3 Bandung: Mandar Maju
- Simanjutak, P.J, 2005. *Manajemen Evaluasi Kinerja*. Jakata: FE UI.
- Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke II. Graha Ilmu: Yogyakarta.

- Sulistiyani, Ambar T. & Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori, Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tika, Moh. Pabundu. 2010. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Cetakan ke 4. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.