

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Diberlakukannya otonomi daerah memberi keleluasaan kepada daerah untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya daerah guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat, oleh karena itu perkembangan dan kemajuan daerah akan terus ditingkatkan guna mewujudkan kemandirian daerah sehingga dapat mendorong pemikiran baru untuk menata kewenangan yang dimiliki secara efektif dan efisien sesuai dengan kapasitas dan kehendak masyarakat sesuai aspirasi masyarakat yang ada di daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan bukan hanya menjadi peran pemerintah, namun juga menjadi tanggung jawab seluruh komponen aktor dalam sebuah negara.

Peran pemerintah sangat penting dalam meningkatkan pelayanan publik, mengingat pelayanan publik yang baik merupakan salah satu indikator keberhasilan daerah dalam melaksanakan otonomi daerah dan sebagai bukti pengabdian pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah amanah yang tertera dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa 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.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik. Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah keniscayaan bagi daerah kalau ingin meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan jika perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan pemerintahan mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik ke daerah.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki aparatur. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka disitulah kinerja pelayanan publik tampak optimal.

Dalam Pasal 20 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Apabila pihak penyelenggara atau pemberi pelayanan publik tidak kompeten dengan bidangnya, maka hal itu dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis (Kesbangpol) Kabupaten Ciamis sebagai lokus dari penelitian ini berdasarkan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 87 Tahun 2021 Tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, merupakan unsur Pelaksana Pemerintah Daerah yang melaksanakan kewenangan daerah dibidang Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Ciamis melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Ciamis.

Sebagai instansi pemerintah, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis mengalami berbagai masalah dalam memberikan pelayanan publik yang belum optimal, karena kurangnya dukungan sarana dan prasarana yang memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya.

Sarana prasarana merupakan bagian dari pelayanan sosial sehingga keberadaan sarana prasarana merupakan pendukung kegiatan/aktivitas pegawai yang sangat penting. Oleh karena itu setiap organisasi selalu berupaya menyediakan sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat menunjang proses pelayanan yang diberikan. Tanpa adanya sarana dan prasarana pada suatu

pekerjaan, tidak mungkin tujuan suatu institusi dapat tercapai dan terselesaikan dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, sarana dan prasarana menjadi suatu hal yang penting dalam suatu organisasi, yang berguna dalam melakukan pekerjaan dan memberikan fasilitas bagi pegawai untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik dan benar. Setiap organisasi membutuhkan berbagai sarana dan prasarana dalam melakukan aktivitas kantor, semakin banyak aktivitas yang dilakukan para pegawai, maka juga akan semakin banyak pula sarana dan prasarana yang dibutuhkan di dalam suatu organisasi tersebut. Terpenuhinya sarana dan prasarana kantor dalam suatu organisasi dengan kualitas yang baik menjadi bagian yang sangat penting yang perlu diperhatikan dan dipersiapkan secara optimal sehingga dapat menjamin keberlangsungan kegiatan kerja dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam pelayanan publik, dimana apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Menurut Moenir (2017:119) menyatakan bahwa :

Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Sarana dan prasarana tersebut dapat terdiri dari peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya; perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu, mempercepat proses, serta membangkit dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan; perlengkapan

bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit.

Faktor penting dalam sarana dan prasarana yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah jumlah ketersediaan, kualitas dan penerapan teknologi dalam penggunaannya. Jumlah ketersediaan harus memenuhi kebutuhan sesuai dengan kuantitas pengguna. Kualitas juga harus dalam kondisi prima sehingga sarana dan prasarana selalu siap untuk dioperasikan. Demikian juga dengan teknologi yang digunakan akan sangat mempengaruhi kecepatan layanan. Semakin tinggi tingkat teknologi yang terdapat dalam sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan publik, maka kualitas layanan juga akan semakin baik.

Sekaitan hal tersebut, maka dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai, maka suatu organisasi akan mampu berperan dengan baik dalam memenuhi kebutuhan pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat secara tepat waktu.

Menurut Siagian (2019: 249) menyatakan bahwa :

Pengelolaan sarana dan prasarana kantor adalah kegiatan operasional yang terlaksana dengan lancar, efisien, efektif, dibutuhkan sarana tersebut yang tersedia dalam jumlah yang tepat, mutu yang dapat diandalkan jenis yang sesuai dengan kebutuhan serta tersedia pada waktu yang tepat.

Begitupula halnya dengan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis sebagai organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat maka ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan sangatlah penting sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan baik. Namun demikian berdasarkan Laporan Kinerja Intansi Pemerintah tahun 2023 diketahui bahwa

sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis belum memadai sehingga hasil kerja tidak efektif dan efisien. Permasalahan tersebut disebabkan oleh dokumen perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana yang tidak tersedia selain itu pengadaan sarana dan prasarana tidak sesuai dengan kebutuhan jabatan serta anggaran belanja modal yang terbatas.

Untuk mewujudkan kualitas yang maksimal dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan pemerintahan, standar sarana dan prasarana menjadi aspek penting untuk menunjang pelayanan tersebut. (Rukayat, 2017:109) Sarana dan prasarana untuk pelayanan pemerintahan kepada masyarakat harus diberikan semaksimal mungkin sehingga kualitas dari pelayanan publik pun menjadi efisien. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2008 tentang standarisasi sarana dan prasarana kerja pemerintahan daerah menjelaskan bahwa factor penting dalam mendukung terlaksananya pemerintahan dan pembangunan di daerah diperlukan adanya standarisasi sarana dan prasarana kerja. Standarisasai sarana dan prasaranan tersebut diantaranya adalah ruangan kantor, alat perlengkapan kantor, rumah dinas dan kendaraan dinas.

Selain permasalahan sarana dan prasarana faktor lain yang mempengaruhi pelayanan adalah kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi pegawai sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan

kesan yang baik maka di masyarakat maka organisasi tersebut juga terlihat baik. Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai. Kemampuan kerja pegawai ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap/perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif.

Menurut Rivai (2019:271) menyatakan bahwa :

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. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS), menjadi faktor penting di dalam suatu organisasi publik. Sumber daya manusia atau pegawai, merupakan penggerak utama sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga harus memiliki kompetensi. Pada era globalisasi yang terjadi sekarang, setiap organisasi dituntut siap dalam menghadapi perubahan dan persaingan yang dinamis, untuk dapat bersaing dengan organisasi-organisasi lainnya. Pegawai dengan kompetensi, pengetahuan dan kemampuan, dibutuhkan untuk menjawab tantangan tersebut, sehingga dapat menyesuaikan perubahan dan persaingan, serta melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi maksimal.

Dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik, tergantung pada kemampuan suatu organisasi dan para pegawainya dalam memenuhi harapan kebutuhan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam kegiatan pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2019:24) menjelaskan bahwa, “kompetensi petugas pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan”.

Kompetensi merupakan aset utama instansi sebagai sumber untuk membangun dan mencapai tujuan secara berkelanjutan bahwa salah satu manfaat utama penggunaan kompetensi dalam organisasi adalah menggerakkan sumber daya manusia ke arah target yang ingin dicapai organisasi. Disamping itu kompetensi akan mendorong pegawai untuk mendapatkan dan menerapkan *skill* dan *knowledge* sesuai kebutuhan pekerjaan, karena hal ini merupakan instrumen bagi pencapaian targetnya yang diinginkan organisasi.

Kompetensi pegawai sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai. Kemampuan kerja

pegawai ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap/perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif. Kompetensi secara objektif dapat diukur dan dikembangkan melalui supervisi, manajemen kinerja dan program pengembangan sumber daya manusia.

Pengembangan pegawai berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan organisasi. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya.

Inti dari kompetensi sebenarnya adalah sebagai alat penentu untuk memprediksi keberhasilan kerja seseorang pada suatu posisi. Maka kompetensi pegawai adalah suatu yang melekat dalam diri seseorang yang hal itu dapat diukur dengan alat ukur tertentu. Kompetensi pegawai sangat membantu dalam

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai sehingga kompetensi dalam organisasi publik sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, di mana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh ketrampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Pemerintah telah berupaya dalam mengatasi permasalahan kompetensi pegawai, salah satunya melalui melalui program pendidikan dan pelatihan. Upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam ranah ini, menjadi tantangan pemerintah. Pemerintah harus melakukan upaya perbaikan dalam internal suatu lembaga, melalui pengembangan kompetensi. Pendidikan dan pelatihan, merupakan sebuah investasi sumber daya manusia pemerintah, berkaitan dengan pemberian layanan publik (Masdar, 2019:113).

Pengembangan sumber daya manusia dengan dasar kompetensi ini dilakukan supaya dapat memberikan hasil yang baik dan tentu sesuai dengan tujuan serta sasaran organisasi pemerintahan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas dan mengambil keputusan sesuai kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, jika kompetensi

yang dimiliki individu harus dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim yang ada pada organisasi pemerintahan tersebut.

Selama ini banyak instansi pemerintah yang belum memiliki pegawai dengan kompetensi yang memadai, hal ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja pegawai. Dalam mencapai hasil kerja yang maksimal dan memuaskan maka diperlukan kompetensi yang sesuai pada bidang kerja oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar kinerja pegawai dapat meningkat dan lebih baik. Seorang pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi dan sesuai dengan jabatan yang diembannya selalu termotivasi untuk bekerja secara efektif, efisien, dan produktif. Hal ini terjadi karena dengan kompetensi yang dimiliki pegawai mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Salah satu organisasi pemerintah yang tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten agar dapat menghasilkan kinerja yang baik yaitu pada Badan Kesbangpol Kabupaten Ciamis sesuai dengan lokus penelitian dalam tesis, hal tersebut karena Badan Kesbangpol Kabupaten Ciamis merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan untuk membantu Bupati dalam melaksanakan tugas di Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik di wilayah Kabupaten Ciamis yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas, berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Berdasarkan Laporan Kinerja Intansi Pemerintah Badan Kesbangpol Kabupaten Ciamis pada saat peneliti melakukan observasi awal diketahui bahwa

kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai karena kompetensi aparatur masih rendah. Permasalahan ini disebabkan oleh rekrutmen pegawai yang belum sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan. Penempatan/mutasi pegawai yang belum sesuai dengan kompetensi. Pola karir pegawai yang belum tersedia dan beban kerja tidak sesuai dengan jumlah pegawai serta kualifikasi pendidikan yang belum memadai.

Sekaitan dengan hal tersebut, terdapat beberapa permasalahan yang menghambat Badan Kesbangpol Kabupaten Ciamis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang antara lain sebagai berikut; terbatasnya sarana prasarana dalam mendukung kegiatan organisasi karena sarana prasarana yang ada saat ini belum memadai dibandingkan dengan kebutuhan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga diperlukan penambahan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Terbatasnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai pelaksana kegiatan dalam mencapai target program hal ini disebabkan kurangnya kompetensi pegawai karena masih kurang sesuainya penempatan pegawai dengan latar belakang pendidikannya serta masih kurangnya kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai. Dukungan anggaran belum mampu mengakomodir pelaksanaan tugas dan fungsi secara optimal selain itu anggaran program kegiatan pada Badan Kesbangpol belum sepenuhnya dapat mengakomodir kegiatan yang mendukung target program.

Permasalahan-permasalahan tersebut menyebabkan pelayanan Kesbangpol belum terlaksana secara optimal sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin melakukan kajian dengan menuangkannya dalam bentuk karya tulis berbentuk tesis dengan judul **“Pengaruh Sarana Prasarana dan Kompetensi Pegawai terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Terbatasnya sarana prasarana dalam mendukung kegiatan organisasi karena sarana prasarana yang ada saat ini belum memadai dibandingkan dengan kebutuhan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga diperlukan penambahan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Terbatasnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai pelaksana kegiatan dalam mencapai target program hal ini disebabkan kurangnya kompetensi pegawai karena masih kurang sesuai penempatan pegawai dengan latar belakang pendidikannya serta masih kurangnya kegiatan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai.
- c. Dukungan anggaran belum mampu mengakomodir pelaksanaan tugas dan fungsi secara optimal selain itu anggaran program kegiatan pada Badan

Kesbangpol belum sepenuhnya dapat mengakomodir kegiatan yang mendukung target program.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sarana prasarana terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis ?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis ?
3. Bagaimana pengaruh sarana prasarana dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan tersebut di atas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh sarana prasarana terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis.
2. Pengaruh kompetensi terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis.
3. Pengaruh sarana prasarana dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun hasil penelitian yang dilaksanakan, diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang antara lain :

- a. Diharapkan dapat berguna sebagai salah satu temuan yang dapat menunjang baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada kajian Ilmu Pemerintahan terkait sarana prasarana dan kompetensi dalam meningkatkan pelayanan publik.
- b. Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti akan kajian ilmu pemerintahan terkait sarana prasarana dan kompetensi dalam meningkatkan pelayanan publik.
- c. Diharapkan dapat menjadi sebuah masukan khususnya terhadap perkembangan ilmu pemerintahan.
- d. Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mendukung penelitian-penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara praktis sebagai berikut :

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam meningkatkan sarana prasarana dan kompetensi sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan sarana prasarana dan kompetensi sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan.
- c. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti lain sebagai bahan referensi untuk mengembangkan serta meneliti lebih lanjut tentang masalah prasarana dan kompetensi dan pelayanan publik.