

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Sarana dan Prasarana**

###### **2.1.1.1 Pengertian Sarana Dan Prasarana**

Sarana Prasarana menjadi suatu hal yang sangat penting dalam pekerjaan di perusahaan yang merupakan pelengkap individu melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang sifatnya terorganisasi. Sarana merupakan benda atau suatu alat yang bergerak sebagai salah satu penunjang untuk melaksanakan kegiatan perkantoran. Sedangkan prasarana merupakan tempat atau disebut juga kantor untuk melaksanakan kegiatan organisasi yang sifatnya terstruktur. Di butuhnya manajemen yang baik untuk mewujudkan suatu sarana dan prasarana yang memadai.

Menurut Gunawan dan Benty, (2019:90) menyatakan bahwa :

Sarana prasarana merupakan perlengkapan yang dimanfaatkan oleh suatu lembaga atau instansi, setiap ; lembaga atau instansi memiliki makna tentang sarana dan prasarana yang berbeda sesuai dengan fungsionalnya, sarana prasarana memiliki fungsi yang sangat penting dalam suatu organisasi di instansi atau sebuah perusahaan.

Minarti, (2017:295) menyatakan bahwa :

Adanya sarana prasarana harus disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, baik dari jenis, spesifikasi, jumlah, waktu, maupun tempat dan harga maupun sumber yang dapat di pertanggung jawabkan yang tidak harus selalu sama pada setiap instansi atau perusahaan karena sesuai dengan kebutuhannya masing-masing bidang perusahaan tersebut.

Selanjutnya Panuju (2015:78) menyatakan bahwa : Sarana prasarana kantor adalah semua komponen yang secara langsung maupun tidak langsung menunjang jalannya proses bekerja untuk mencapai rencana dan tujuan dalam bekerja itu sendiri.

Wahyuni, (2014:127) mengemukakan bahwa :

Sarana dan prasarana adalah segala bentuk fasilitas kerja yang diperlukan untuk membantu pegawai agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Untuk meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai perlu adanya sarana prasarana kerja yang baik yang disediakan oleh instansi atau perusahaan untuk mendukung pegawai dalam bekerja.

Menurut Arikunto & Yuliana (2012:89) mengemukakan bahwa:

Sarana atau fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan melancarkan pelaksanaan usaha dapat berupa benda maupun uang. Untuk mempermudah dan melancarkan proses usaha kerja baik berupa benda ataupun uang merupakan sarana yang dibutuhkan di perusahaan. Hal tersebut dapat mendorong karyawan untuk menghasilkan dan meningkatkan kualitas produk.

Pendapat lain disampaikan oleh Mulyani (2018:109) menyatakan bahwa :

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Segala hal yang dapat dipakai untuk menunjang pencapaian maksud dan tujuan dalam melakukan tugas kerja. Sarana lebih ditunjukkan pada benda yang seperti komputer dan mesin-mesin.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana harus memiliki manfaat yang berdayaguna sesuai dengan kebutuhan suatu instansi atau perusahaan masing-masing. Sarana prasarana menjadi hal yang sangat penting yang harus ada dalam perusahaan sebagai benda atau tempat melakukan aktivitas pekerjaan.

### 2.1.1.2 Tujuan Sarana Prasarana

Pengelolaan sarana prasarana kantor dengan banyaknya kebutuhan sarana prasarana, maka pengelolaan yang baik, efisien dan efektif mutlak diperlukan mulai dari perencanaan ,pelaksanaan hingga pengawasan. Tujuan pengelolaan sarana dan prasarana kantor agar semua kegiatan yang di butuhkan pembekalan kerja kantor yang baik dan efisien.

Pengelolaan sarana prasarana kantor dengan banyaknya kebutuhan sarana prasarana, maka pengelolaan yang baik, efisien dan efektif mutlak diperlukan mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga pengawasan. Menurut Panuju, (2015:7) menyatakan bahwa :

Tujuan pengelolaan sarana dan prasarana kantor agar semua kegiatan yang di butuhkan pembekalan kerja kantor yang baik dan efisien. Dalam pengelolaan sarana dan prasarana kantor dilakukan dengan beberapa kegiatan. Rung kantor merupakan dimana ruang yang akan membantu dalam pengerjaan pekerjaan sehingga tercapainya ruangan yang baik maka karyawan atau pegawai akan nyaman dalam bekerja dan akan mencapai tujuan yang di tetapkan oleh perusahaan.

Tujuan utama adanya sarana prasarana kantor menurut Suryadi (2012:89), adalah sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa.
3. Hasil kerja lebih terjamin dan berkualitas.
4. Lebih memudahkan dalam bekerja.
5. Ketetapan susunan stabilitas pekerjaan lebih tajam.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang berkepentingan.

Selanjutnya Tujuan utama adanya sarana dan prasarana menurut Junaidi dalam Yanti (2013:109), adalah sebagai berikut:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- c. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin
- d. Lebih memudahkan dalam bekerja
- e. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat diketahui bahwa tujuan sarana dan prasarana dilakukan untuk mempercepat proses pelaksanaan suatu pekerjaan sehingga dapat meningkatkan produktivitas hasil pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan.

### **2.1.1.3 Standar Sarana Prasarana**

Pekerjaan kantor yang padat membutuhkan dukungan sarana yang memadai. Sarana kantor sebagai bagian integral dari keseluruhan kegiatan atau aktivitas kerja yang mempunyai fungsi dan peran dalam mencapai tujuan. Sarana kantor sangat berperan penting dalam proses pelaksanaan kegiatan kantor. Sarana kantor sebagai alat atau benda bergerak secara langsung digunakan dalam proses penyelesaian tugas dan pekerjaan kantor.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah Pasal 1 juga menjelaskan bahwa:

Sarana kerja kantor adalah suatu fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan pemerintah daerah dalam pencapaian sarana yang ditetapkan, antara lain: ruangan kantor, perlengkapan kerja dan kendaraan dinas.

Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sarana kantor merupakan suatu fasilitas pelengkap berupa barang atau benda bergerak secara

langsung dapat digunakan untuk memudahkan pelaksanaan proses kegiatan kantor dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Contoh sarana kantor seperti meja, kursi, tempat penyimpanan dokumen, mesin-mesin kantor, peralatan atau perlengkapan kantor dan lain sebagainya.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana Dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah. Standarisasi sarana dan prasarana kerja, meliputi:

1. Ruangan kantor, yaitu : ruang kerja, ruang tamu, ruang staf/adc, ruang tunggu, ruang rapat, ruang pola, ruang data, ruang bendahara/pemegang kas, ruang sandi dan telkom, ruang arsip rahasia, ruang arsip aktif, ruang arsip inaktif, ruang arsip statis, ruang perpustakaan, ruang baca perpustakaan, ruang poliklinik, ruang laboratorium, ruang penyajian data, ruang penyimpanan/gudang, ruang sentral telepon, ruang komputer, ruang pos penjagaan keamanan, ruang kantin, ruang sumber tenaga diesel, ruang ibadah/mushola, ruang kamar mandi/toilet, ruang pengandaan, dan lain-lain sesuai kebutuhan
2. Perlengkapan kantor, yaitu : perabot kantor, alat-alat bermesin, alat tulis kantor, papan informasi, peralatan alat ukur, alat-alat visual, alat-alat medis, perangkat sandi

#### **2.1.1.4 Pengelolaan Sarana Prasarana Kantor**

Setiap kantor memiliki kebutuhan sarana prasarananya masing-masing. Oleh karena itu sarana prasarana menjadi sesuatu yang penting untuk terlaksananya aktivitas kerja pegawai. Pengelolaan sarana prasarana kantor yang baik, efisien, tepat, dan efektif, mutlak diperlukan oleh perkantoran untuk mencapai tujuan atau target kerja yang diinginkan. Suatu kantor dalam melaksanakan kegiatan serta tugas kantor membutuhkan sarana prasarana yang

memadai, agar tujuan pelaksanaan setiap kegiatan dan tugas kantor dapat terlaksana dengan optimal.

Kantor yang baik tentunya memiliki manajemen sarana prasarana yang terkoordinasi dengan baik untuk menunjang pelaksanaan kerja yang optimal. Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etimologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola (*to manage*) yang artinya proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan langsung dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Menurut Terry, (2018:9) menyatakan bahwa :

Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dapat di pahami sebagai suatu proses untuk membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawsan dengan memanfaatkan dengan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Siagian (2019: 249) menyatakan bahwa :

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

Sedangkan menurut Daryanto dan Muhammad, (2017:119) bahwa :

”Pengelolaan sering disebut sebagai manajemen, yang artinya mengatur dan mengelola segala sesuatu serta mengaturnya”. Kebutuhan sarana dan prasarana kantor sangat banyak. Pengelolaan sarana dan prasarana kantor mempunyai peranan yang sangat penting bagi terlaksananya aktivitas kerja pegawai.

Pengelolaan sarana dan prasarana kantor yang baik, efisien, dan efektif, mutlak diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Suatu kantor dalam melakukan pekerjaan kantor membutuhkan dukungan sarana dan prasarana kantor yang memadai, agar tujuan pelaksanaan pekerjaan kantor dapat tercapai dengan optimal. Kantor yang baik tentunya memiliki sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan kerja yang optimal.

Gie (2020:26) pengelolaan sarana prasarana adalah “segenap perbuatan menggerakkan sekelompok petugas dan mengerahkan segenap sarana dalam sesuatu organisasi apapun untuk mencapai tujuan”. Pejabat pimpinan yang bertugas melakukan perbuatan menggerakkan petugas dan mengerahkan sarana itu disebut manajer. Dalam rangka ini dua tugas pokok setiap manajer pada jenjang organisasi apapun ialah:

- 1) Menggerakkan sekelompok petugas, dalam arti mendorong, memimpin, menjuruskan, dan menertibkan para pelaksana agar melakukan berbagai kegiatan yang menuju kearah tercapainya tujuan organisasi yang telah ditentukan.
- 2) Mengerahkan segenap sarana, dalam arti menyiapkan pengadaan, mengatur pemakaian, menetapkan langkah, dan menyempurnakan daya guna benda, biaya, alat, bangunan, metode, dan sumber-sumber lainnya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam organisasi yang bersangkutan.

Siagian (2019: 25) menyatakan yakni “langkah-langkah dalam proses pengelolaan sarana dan prasarana kantor, antara lain: 1) Perencanaan kebutuhan, 2) Pengadaan, 3) penyimpanan, 4) distribusi, 5) Penggunaan, dan 6) Penghapusan”

Sumata (2018:119) yang menyatakan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana kantor meliputi:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasia
3. Pengawasan
4. Pengadaan
5. Pencatatan inventarisasi
6. Penyimpanan atau penggudangan
7. Pendistribusian.
8. Pemeliharaan
9. Penghapusan

Berdasarkan hal tersebut maka kegiatan pengelolaan sarana prasarana kantor merupakan kegiatan yang meliputi perencanaan, pengadaan, pencatatan/inventarisasi, penyimpanan, pendistribusian, pemeliharaan dan penghapusan. Tujuan pengelolaan sarana dan prasarana kantor agar semua kegiatan yang berhubungan dengan perbekalan kantor yang bersifat administratif maupun teknis operasional dapat dijalankan dengan baik dan efisien.

#### **2.1.1.5 Pengadaan Sarana dan Prasarana**

Sarana prasarana sangat penting oleh karena itu pengadaan sarana prasarana merupakan suatu hal yang wajib karena banyak memiliki fungsi yang mempengaruhi alur kerja para karyawan. Pengadaan sarana prasarana kantor merupakan kegiatan untuk menyediakan gedung, barang, dan benda bagi keperluan pelaksanaan tugas. Sarana prasarana biasanya sudah di koordinasikan oleh suatu instansi seperti penyediaan atau pengadaan ruang kantor serta fasilitas yang ada didalamnya.

Keputusan Presiden Nomor 80 tahun 2003 tentang pedoman pengadaan barang dan jasa pemerintahan menyatakan bahwa “pengadaan barang/jasa pemerintah adalah kegiatan pengadaan barang/jasa yang dibiayai dengan APBN/APBD, baik yang dilaksanakan secara swakelola maupun oleh penyedia barang/jasa.

Minarti (2020:259) menyatakan bahwa :

Fungsi dan kegiatan setiap organisasi berbeda sehingga pengadaan sarana dan prasarana kantor juga tidak selalu sama antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain. Pengadaan sarana prasarana harus disesuaikan dengan kebutuhan, baik berkaitan dengan jenis dan spesifikasi, jumlah, waktu, maupun tempat, dengan harga maupun sumber yang dapat dipertanggung jawabkan

Menurut Gunawan (1996: 135), “pengadaan merupakan segala kegiatan untuk menyediakan semua keperluan barang/benda/jasa bagi keperluan pelaksanaan tugas”. Sedangkan menurut Lukas Dwiantara dan Rumsari Hadi Sumata (2004: 4) bahwa “pengadaan merupakan serangkaian kegiatan untuk menyediakan barang sesuai dengan kebutuhan, baik berkaitan dengan jenis dan spesifikasi, jumlah, waktu maupun tempat dengan harga dan sumber yang dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut Martono (2015:30) menyatakan bahwa :

Pengadaan barang bisa disebut dengan purchasing dan procurement. Dimana *purchasing* pembelian atau membeli barang-barang yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi. Dan procurement pengadaan, tidak hanya membeli namun juga menyewa, menukar dan meminjam barang-barang untuk kebutuhan organisasi. Sedangkan procurement (pengadaan) tidak hanya membeli, namun juga menyewa, menukar dan meminjam barang-barang untuk kebutuhan organisasi”. Meskipun demikian keduanya memiliki fungsi yang sama yaitu menyediakan barang kebutuhan untuk mendukung kelancaran pekerjaan setiap organisasi.

Pengadaan sarana kantor dapat dilakukan dengan beberapa cara. Menurut Arikunto (2017: 40) menyebutkan bahwa “secara garis besar alat atau media dapat diperoleh dengan dua cara yaitu dengan dibuat oleh pabrik dan alat atau media yang dibuat sendiri”.

Selanjutnya Arikunto (2017: 42), menyatakan bahwa pengadaan sarana dan prasarana kantor dibagi menjadi empat kriteria yakni :

- 1) Alat haruslah berguna atau dapat digunakan dalam waktu dekat atau mendesak.
- 2) Mudah digunakan.
- 3) Bentuknya bagus atau menarik.
- 4) Aman atau tidak menimbulkan bahaya jika digunakan.

Menurut Nawawi (2018:63) pengadaan sarana prasarana harus memperhatikan hal-hal berikut:

- 1) Kesesuaian dengan kebutuhan dan kemampuan karena barang-barang yang tidak tepat akan menjadi sumber pemborosan.
- 2) Kesesuaian dengan jumlah dan tidak terlalu berlebihan dan kekurangan.
- 3) Mutu yang selalu baik agar dapat dipergunakan secara efektif.
- 4) Jenis alat atau barang yang diperlukan harus tepat dan dapat meningkatkan efisiensi kerja.

Selain itu ada juga beberapa prinsip yang berlaku secara umum untuk proses pengadaan yakni sesuai dengan Kepres No 80 tahun 2003, pengadaan barang/jasa wajib menerapkan prinsip-prinsip:

- 1) Efisien, berarti pengadaan barang/jasa harus diusahakan dengan menggunakan dana dan daya yang terbatas untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dapat dipertanggung jawabkan.
- 2) Efektif, berarti pengadaan barang/jasa harus sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan dan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.

- 3) Terbuka dan bersaing, berarti pengadaan barang/jasa harus terbuka bagi penyedia barang/jasa yang memenuhi persyaratan dan dilakukan melalui persaingan yang sehat diantara penyedia barang/jasa yang setara dan memenuhi syarat/kreteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas dan transparan.
- 4) Transparan, berarti semua ketentuan dan informasi mengenai pengadaan barang/jasa, termasuk syarat teknis administrasi pengadaan, tata cara evaluasi, hasil evaluasi, penetapan calon penyedia barang/jasa, sifatnya terbuka bagi peserta penyedia barang/jasa yang berminat serta bagi masyarakat luas pada umumnya.
- 5) Adil/tidak diskriminatif, berarti memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon penyedia barang/jasa dan tidak mengarah untuk memberi keuntungan kepada pihak tertentu, dengan cara atau alasan apapun.
- 6) Akuntabel, berarti harus mencapai sasaran baik fisik, keuangan maupun manfaat bagi kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip serta ketentuan yang berlaku dalam pengadaan barang/jasa.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengadaan merupakan segala kegiatan untuk menyediakan semua keperluan barang/benda/jasa bagi keperluan pekerjaan kantor. Pengadaan sarana prasarana harus disesuaikan dengan kebutuhan, baik yang berkaitan dengan jenis dan spesifikasi, jumlah, waktu, maupun tempat, harga dan sumber yang dapat dipertanggung jawabkan.

#### **2.1.1.6 Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor**

Menurut Purwanto dan Muhamad Ali (2018:224) menyatakan bahwa :  
“Pemeliharaan dan perawatan adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan untuk meningkatkan, mempertahankan, dan mengembalikan peralatan selalu dalam kondisi yang siap pakai dan berfungsi dengan baik”.

Kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dilakukan untuk menjamin sarana dan prasarana yang ada dalam kondisi baik dan siap digunakan

untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Kegiatan pemeliharaan memiliki beberapa tujuan dan manfaat.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Dwiantara dan Sartono (2014: 106) yang menyatakan bahwa “Pemeliharaan merupakan kegiatan pengelolaan alat/barang yang berkaitan dengan upaya mempertahankan kondisi teknis, daya guna, dan daya hasil logistik serta menjamin jangka waktu pemakaian barang mencapai batas waktu yang optimal”. Sedangkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah Pasal 1 juga menjelaskan bahwa “Pemeliharaan adalah kegiatan atau tindakan yang dilakukan agar semua barang milik daerah selalu dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan secara berdaya guna dan berhasil guna”. Kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dilakukan untuk menjamin sarana dan prasarana yang ada dalam kondisi baik dan siap digunakan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan. Kegiatan pemeliharaan memiliki beberapa tujuan dan manfaat.

Adapun tujuan dan manfaat kegiatan pemeliharaan menurut Sumarto (2014: 106) tujuan kegiatan pemeliharaan yaitu:

- a. Menjaga dan menjamin setiap alat/barang tetap mampu berfungsi sebagaimana mestinya sewaktu-waktu alat barang tersebut dibutuhkan sehingga kegiatan organisasi tidak mengalami hambatan.
- b. Mendukung efisiensi organisasi agar mampu mendukung kelangsungan kegiatan organisasi.
- c. Untuk mengoptimalkan alat/barang baik secara fungsional maupun batas umur pemakaian.

Pendapat lain disampaikan oleh Purwanto dan Ali (2018: 233), pemeliharaan sarana dan prasarana memiliki beberapa tujuan yang mencakup, antara lain:

- a) Menjamin sarana dan prasarana selalu dalam kondisi prima, siap digunakan untuk mendukung proses bisnis dan berfungsi dengan baik.
- b) Memperpanjang umur pemakaian sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses bisnis.
- c) Menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para pemakai.
- d) Mengetahui kerusakan secara dini sehingga tindakan perbaikan dapat direncanakan dengan baik.
- e) Menghindari terjadinya kerusakan secara mendadak peralatan-peralatan yang kritikal.
- f) Menghindari terjadinya kerusakan fatal yang mengakibatkan waktu perbaikan yang lama dan biaya perbaikan yang besar.
- g) Meningkatkan budaya perusahaan untuk mengembangkan sistem manajemen perawatan dengan baik sehingga mempunyai dampak pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja.
- h) Meningkatkan motivasi pekerja.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pemeliharaan sarana prasarana kantor merupakan suatu kegiatan untuk mempertahankan dan mengusahakan agar alat/barang kantor tetap dalam keadaan baik untuk dipakai sampai mencapai batas waktu yang optimal. Adapun tujuan dan manfaat pemeliharaan sarana dan prasarana kantor yaitu untuk menjamin, menjaga dan mengoptimalkan alat barang kantor baik secara fungsional maupun batas umur pemakaian sehingga mampu mendukung kelangsungan kegiatan di suatu lembaga.

### 2.1.1.7 . Tahap-tahap Pemeliharaan Sarana Prasarana Kantor

Kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor memiliki beberapa tahapan yang perlu diperhatikan. Subagya (2019: 88) menyatakan tahap-tahap pemeliharaan sarana dan prasarana antara lain meliputi:

- 1) Perencanaan pemeliharaan  
Kegiatan perencanaan dilakukan untuk mendesain sistem pemeliharaan dalam memperkirakan anggaran dan menyediakan tenaga yang cakap dan terampil mengevaluasi barang/peralatan untuk menentukan kebutuhan pemeliharaan dengan menyediakan brosur dan katalog untuk membantu menambah pengetahuan dalam perencanaan pelaksanaan pemeliharaan yang optimal.
- 2) Pelaksanaan pemeliharaan  
Pelaksanaan pemeliharaan mencakup pengamatan inventarisasi peralatan yang dipakai. Penyediaan bukubuku untuk setiap peralatan atau bayang yang akan dipelihara. Jadwal pemeliharaan setiap barang/peralatan yang harus dilaksanakan secara konsekuen dan pengecekan untuk mengetahui kesiapsediaan peralatan barang. Pengamatan terhadap kemampuan dari setiap alat atau barang seperti frekuensi penggunaan kemampuan dan kemudahan dalam pemeliharaan.
- 3) Pasca pelaksanaan pemeliharaan  
Kegiatan pasca pemeliharaan pelaksanaan pemeliharaan dilakukan mempersiapkan pengajuan anggaran pemeliharaan selanjutnya membuat daftar kebutuhan akan bahan-bahan guna pemeliharaan, mengkaji dan meninjau kembali akan sistem pemeliharaan, penyediaan tenaga, sistem anggaran dalam pelaksanaan pemeliharaan agar kegiatan pemeliharaan selanjutnya dapat berjalan dengan lancar.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Purwanto dan Ali (2018: 235) menyatakan bahwa tahap-tahap pemeliharaan sarana dan prasarana antara lain meliputi:

- 1) Perencanaan Pemeliharaan  
Perencanaan dilakukan berdasarkan periode waktu tertentu dengan menyelesaikan sasaran atau target yang akan dicapai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan mempersiapkan informasi/data aset sarana dan prasarana yang akan dilakukan tindakan pemeliharaan, buku manual dari peralatan tersebut, hasil inspeksi dan saran yang

- ada, kondisi peralatan terakhir, catatan kinerja sarana dan prasarana, dan jumlah serta kesiapan personil yang komponennya setiap jenis pekerjaan pemeliharaan.
- 2) Kegiatan inspeksi  
Kegiatan inspeksi atau pemeriksaan dilakukan dengan cara survei terhadap kondisi sarana dan prasarana untuk mengetahui kondisi, jenis pekerjaan, jumlah material pemeliharaan yang dibutuhkan dan volume pekerjaan pemeliharaan.
  - 3) Pelaksanaan Pemeliharaan yang meliputi:
    - a) Perintah kerja yang berisi rincian pekerjaan, waktu pelaksanaan pemeliharaan, alokasi jumlah personil pelaksana kegiatan pemeliharaan, organisasi dan personil pelaksana yang terlibat, daftar material yang digunakan dan anggaran pelaksanaan.
    - b) Pelaksanaan pekerjaan mengacu pada perintah kerja, memperhatikan koordinasi dan komunikasi, penggunaan peralatan kerja sesuai dengan buku manual dan petunjuknya, dan lingkungan dan K3 (kesehatan dan keselamatan kerja) agar tidak membahayakan diri sendiri maupun orang lain.
    - c) Pengujian dilaksanakan setelah pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan terselesaikan untuk mendapatkan kepastian beroperasinya peralatan tersebut.
    - d) Pencatatan kegiatan pemeliharaan mencakup pemakaian material, waktu, biaya, sumber daya manusia dan kompetensinya, energi unjuk kerja pemeliharaan dan kemudian yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan kerja.
  - 4) Pengawasan Pemeliharaan  
Kegiatan pengawasan dilakukan secara terus menerus terhadap pengawasan program pemeliharaan dan pengawasan program pemeliharaan dan pengawasan pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan yang dilakukan oleh seksi pemeliharaan, seksi perencanaan, seksi perbekalan, dan seksi keuangan pembukuan dibawah koordinasi kepala bagian sehingga dapat meningkatkan kendala dan efisiensi sarana dan prasarana disuatu organisasi.
  - 5) Evaluasi pemeliharaan  
Kegiatan evaluasi pelaksanaan pemeliharaan bertujuan untuk menilai hasil pemeliharaan, tepat atau tidaknya program yang disusun, dan mendapatkan data yang digunakan untuk menyusun program yang akan datang.

Kegiatan pemeliharaan dapat berjalan dengan baik maka membutuhkan sumber daya sarana dan prasarana yang digunakan sebagai pelaksanaan

pemeliharaan. Menurut Purwanto dan Ali (2018: 239) sumber daya sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan pemeliharaan meliputi:

- 1) Tenaga Kerja  
Pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana perlu dipikirkan siapa yang harus terlibat, apa saja deskripsi tugasnya, kompetensi apa yang perlu dikuasai dan bagaimana beban kerjanya.
- 2) Biaya (*money*)  
Biaya pemeliharaan perlu dianggarkan dan dimasukkan dalam usulan anggaran sehingga tersedia dana untuk mendukung program pemeliharaan sarana prasarana. Biaya pemeliharaan dibutuhkan untuk pembelian bahan baku, pembelian peralatan pemeliharaan, upah tenaga perawat khususnya apabila pekerjaan perawatan terpaksa harus mengundang pihak luar.
- 3) Bahan (*materials*)  
Bahan untuk pekerjaan pemeliharaan harus tersedia dengan jumlah yang memadai untuk merawat semua sarana dan prasarana yang ada. Bahan-bahan tersebut meliputi bahan untuk pekerjaan kebersihan, bahan untuk pemeliharaan dan suku cadang.
- 4) Peralatan (*machines*)  
Peralatan yang dibutuhkan disesuaikan dengan jenis sarana atau fasilitas yang akan dirawat serta jenis kegiatan perawatannya.
- 5) Metode (*methodes*)  
Metode atau cara pemeliharaan yang dipilih untuk melakukan pekerjaan pemeliharaan sarana dan fasilitas dapat dilakukan dengan cara melakukan pencegahan, penyimpanan, kebersihan, pemeliharaan, pemeriksaan, perbaikan, dan penggantian.
- 6) Waktu pemeliharaan (*minutes*)  
Pelaksanaan program pemeliharaan sarana dan prasarana dapat dilihat dari tersedianya kesempatan atau waktu bagi pihak yang dilibatkan dalam pemanfaatan kesempatan tersebut secara efektif dan efisien untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat diambil kesimpulan bahwa tahap-tahap pemeliharaan sarana dan prasarana kantor meliputi perencanaan, pelaksanaan pemeliharaan, pengawasan pemeliharaan, dan evaluasi pemeliharaan. Kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor membutuhkan

sumber daya pemeliharaan yang meliputi tenaga kerja, biaya, bahan, peralatan, metode, dan waktu perawatan.

#### **2.1.1.8 Cara Pemeliharaan Sarana dan Prasarana**

Suatu kantor membutuhkan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor agar sarana dan prasarana tepat dalam kondisi baik dan siap pakai. Sarana dan prasarana yang siap pakai dapat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang ada di kantor. Tedjasutrisna, Nurdin dan Supriana (2018: 54) yang menyatakan bahwa cara pemeliharaan dan perawatan barang kantor yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Selalu membersihkan barang-barang secara teratur, terutama setelah barang dipergunakan dan selalu memisahkan barang yang rusak dengan barang yang tidak rusak.
- 2) Selalu memperbaiki barang yang rusak.
- 3) Memperhatikan cara penyimpanan barang yang baik, benar dan teratur, sesuai dengan jenis dan kode masing-masing (digudang dikunci, cukup ventilasi, tidak lembab)
- 4) Selalu menyimpan kembali barang yang telah digunakan pada tempat semula dalam keadaan baik dan benar.
- 5) Selalu mengoperasikan atau menggunakan barang-barang kantor sesuai dengan petunjuk dan aturan pemakainya.

Pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana kantor perlu dilakukan agar sarana dan prasarana kantor tahan lama dan berfungsi dengan baik. Barang-barang kantor yang lain adalah mesin-mesin kantor. Mesin-mesin kantor membutuhkan tata cara yang baik dalam pemeliharaan dan perawatan.

Hal ini dapat ditempuh dengan cara-cara pemeliharaan menurut Soeliso, dkk (2017: 7) yaitu:

- 1) Kontrak pemeliharaan  
Pabrikan mesin memberikan servis terhadap produk mereka karena mereka tahu servis seperti apa yang harus dilakukan dan semua suku cadang terjamin serta teknisi yang terlatih, sehingga hal ini dianggap lebih efisien. Cara ini lebih dipilih oleh kantor-kantor walaupun pengeluaran pemeliharaan agak tinggi.
- 2) Servis perorangan  
Servis yang bersifat bila dibutuhkan karena dilakukan setelah terjadi kekurangan (remedial maintenance). Umur dan jumlah dari mesin-mesin merupakan faktor penting untuk memilih servis perorangan.
- 3) Servise kantor  
Servis yang dilakukan sendiri oleh kantor yang bersangkutan. Kebijakan ini ditempuh karena alasan-alasan pertimbangan biaya, pengawasan, dan kelengkapan kantor.

Pemeliharaan terhadap mesin-mesin kantor selalu disesuaikan dengan jenis-jenis kantor sehingga membutuhkan penanganan pemeliharaan yang berbeda-beda, misalnya pemeliharaan mesin ketik manual. Soeliso, dkk (2019: 29) juga menjelaskan bahwa cara-cara pemeliharaan mesin ketik manual sebagai berikut:

- 1) Sebelum dan sesudah mesin tik dipakai sebaiknya dibersihkan.
- 2) Gandaran selalu diletakkan ditengah-tengah kembali setelah mesin dipakai.
- 3) Bila membetulkan kesalahan dengan karet penghapus, gandan harus digeser kekiri atau kekanan agar kotoran karet penghapus tidak jatuh kedalam mesin tik.
- 4) Mesin harus ditutup baik-baik dan diletakkan di tempat yang aman dan bebas dari debu.
- 5) Pita sebaiknya berganti posisi setiap dua minggu supaya menghasilkan salinan yang jelas. Mesin atau peralatan seperti komputer juga perlu dipelihara agar tetap dalam keadaan siap pakai.

Adapun langkah-langkah pemeliharaan komputer menurut Alamsyah (2019: 36) cara pemeliharaan atau perawatan komputer sebagai berikut:

- 1) Penempatan komputer harus memenuhi persyaratan yaitu:
  - a) Ruangan tidak bocor dan tidak lembab.
  - b) Ruangan tidak terkena langsung sinar matahari.

- c) Temperatur dan kelembaban ruang diatur dan disesuaikan dengan spesifikasi kemampuan peralatan komputer.
- d) Ruang harus bebas debu dan partikel lainnya termasuk asap rokok, artinya ruang harus selalu bersih dan sejuk.
- 2) Tata letak ruang komputer perlu mempertimbangkan tampilan dan kesehatan user (pemakaian) komputer.
- 3) Untuk perawatan sistem komputer perlu memperhatikan enam faktor yang menjadi penyebab kerusakan yaitu temperatur, debu dan partikel kotoran lainnya, Interferensi noise (penyimpanan tegangan arus, data atau suara), korosi, medan magnet, dan jalur daya.

Pemeliharaan komputer juga dapat dilakukan dengan cara antara lain sebagai berikut:

- 1) Jauhkan komputer dari lingkungan yang buruk Komputer sangat rentan terkena sebuah kerusakan maka perawatan secara intensif yairu dengan menjauhkan komputer dari efek lingkungan yang buruk, seperti selalu menempatkan komputer dalam lingkungan yang kering, menjauhkan komputer dari lingkungan yang basah atau lembab, menjauhkan minuman dari komputer (menghindari tumpahan) dan sebagainya.
- 2) Rutin membersihkan layar dan keyboard Selalu membersihkan setiap hari bagian keyboard dan layar, namun usahakan untuk menggunakan waslap khusus untuk lap komputer. Hal ini bertujuan untuk menghindari goresan, terutama pada bagiann layar komputer. Selain itu gunakan komperasi udara ringan untuk membersihkan bagian sela-sela keyboard komputer agar terhindar dari lecet.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli maka dapat diambil kesimpulan bahwa cara pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dapat dilakukan sesuai dengan tata cara yang baik agar sarana dan prasarana kantor tetap terjaga dalam kondisi siap pakai. Pemeliharaan untuk barang-barang secara teratur, memperhatikan penyimpanan dan selalu menyimpan kembali barang sesuai dengan petunjuk dan aturan pemakainya. Sedangkan, pemeliharaan untuk mesin-mesin kantor dapat dilakukan dengan cara kontrak pemeliharaan, servis perorangan, dan servis kantor atau sesuai dengan jadwal perawatan. Cara

pemeliharaan sarana dan prasarana kantor membutuhkan penanganan yang berbeda-beda serta disesuaikan dengan jenis sarana dan prasarana yang ada.

#### **2.1.1.9 Indikator Sarana dan Prasarana**

Menurut Aula dan Nugraha, (2020:109) menyatakan bahwa indikator

Sarana dan Prasarana yaitu :

1. Kelengkapan yaitu sarana prasarana yang lengkap membuat pelaksanaan pekerjaan lebih mudah karena semua kebutuhan pekerjaan terfasilitasi seluruhnya.
2. Kondisi yaitu Kondisi sarana prasarana turut mempengaruhi proses pelaksanaan pekerjaan. Jika kondisi sarana prasarana masih baik dan layak digunakan maka penyelesaian pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat. Tetapi sebaliknya, jika kondisi sarana prasarana sudah banyak yang rusak, maka penyelesaian pekerjaan juga tidak dapat selesai tepat waktu
3. Penggunaan sarana dan prasarana Yaitu Penggunaan sarana prasana yang mudah dalam pengoperasiannya juga turut mempengaruhi kinerja pegawai. Tetapi sebaliknya, jika sarana prasarana tersebut dalam penggunaannya susah dan rumit, maka pekerjaan juga akan lama selesai.

Menurut Moenir (2016:119) menyatakan bahwa Indikator Sarana dan

Prasarana antara lain :

1. Perlengkapan alat kantor
2. Fasilitas ruangan
3. Kondisi penerangan ruangan
4. Kerapihan
5. Kondisi kebersihan
6. Suasana ketenangan kantor

Menurut Vonny (2016:87) indikator sarana dan prasarana kerja adalah

sebagai berikut:

1. Sesuai Kebutuhan  
Fasilitas kerja yang disediakan dapat di gunakan sesuai kebutuhan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugasnya.

2. Peralatan dan perlengkapan yang lengkap  
Peralatan dan perlengkapan yang lengkap akan menunjang kinerja karyawan menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Mudah Digunakan  
Fasilitas kerja yang disediakan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dan haruslah mudah digunakan supaya pekerjaan tidak terhambat.
4. Mempercepat Proses Kerja  
Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik akan mempercepat pekerjaan dan karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik

Dengan demikian sarana dan prasarana yang diberikan pada sebuah organisasi sangatlah penting, sarana dan prasarana yang diberikan dapat menunjang pekerjaan cepat selesai dan menjadi lebih maksimal. sarana dan prasarana yang memadai serta lengkap dan sesuai kebutuhan akan menghasilkan hasil kerja yang lebih baik dan maksimal dan memudahkan kinerja para pegawai, selain itu organisasi lebih mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## **2.1.2 Kompetensi**

### **2.1.2.1 Pengertian Kompetensi**

Sumber daya manusia dikatakan memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung tingkat kinerja suatu organisasi. Hal ini dapat dilihat dari kompetensi para pegawai dalam bekerja untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan dimana kompetensi ini akan menyangkut kemauan, kesanggupan, kemampuan, pengetahuan yang didukung pendidikan maupun keterampilan para pegawai dalam bekerja. Sebagai wadah organisasi relatif bersifat statis, sedangkan sebagai suatu rangkaian hierarki dan interaksi

manusia, organisasi merupakan suatu proses dan dengan demikian ia bersifat lebih dinamis

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang. Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Kompetensi merupakan karakter dasar seseorang yang mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama. Kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan, atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul di tempat kerja. Adapun beberapa definisi kompetensi menurut para ahli, yakni sebagai berikut :

Dengan demikian menurut Mulyasa (2019 :38) menyatakan bahwa :

Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Kompetensi merupakan penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal itu menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan sikap dan apresiasi yang harus dimiliki.

Sedangkan di dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 1 ayat 10 menyebutkan bahwa kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Menurut Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara No 46A Tahun 2003 yang menyatakan bahwa :

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga pegawai negeri tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Pengertian Kompetensi menurut Hutapea dan Thoha (2018 : 28) adalah sebagai berikut : “Kompetensi adalah kemampuan dan kemauan dalam melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Moehariono, (2014 : 3) menyatakan bahwa :

Kompetensi adalah Karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang dimiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerjaprima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu.

Sedarmayanti, (2019:126) menyatakan bahwa :

Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Kompetensi adalah Suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Wibowo (2016:271) menyatakan bahwa : “Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan dan tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Selanjutnya menurut Marwansyah (2016:36) bahwa :

Kompetensi adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Dengan demikian kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang di tempat kerja pada berbagai tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas professional dalam bekerja, dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi, dan pengembangan.

Dengan kata lain, kompetensi adalah penguasaan terhadap seperangkat pengetahuan, keterampilan, nilai nilai dan sikap yang mengarah kepada kinerja dan direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak sesuai dengan profesinya. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting. Kompetensi sebagai karakteristik seseorang berhubungan dengan kinerja yang efektif dalam suatu pekerjaan atau situasi.

Berdasarkan uraian di atas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksikan pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang

digunakan. Analisa kompetensi disusun sebagian besar untuk pengembangan karier, tetapi penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan untuk mengetahui efektivitas tingkat kinerja yang diharapkan.

### **2.1.2.2 Faktor yang dapat Mempengaruhi Kompetensi**

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang. menurut Zwell, (2017 : 56-58), faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Keyakinan dan Nilai-Nilai.  
Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinannya terhadap dirinya sendiri dan orang lain. Bila orang percaya akan kemampuannya dalam melakukan sesuatu, maka hal tersebut akan bisa dikerjakan dengan lebih mudah.
2. Keterampilan.  
Keterampilan seseorang dalam mengerjakan sesuatu akan meningkatkan rasa percaya diri, dan akan menunjukkan bahwa orang tersebut mempunyai kompetensi dalam bidangnya.
3. Pengalaman.  
Pengalaman akan sangat membantu dalam melakukan suatu pekerjaan, karena pengalaman mengajarkan sesuatu dengan nyata dan akan sangat mudah untuk mengingatnya. Seseorang ahli dalam suatu bidang tertentu disebabkan karena banyak belajar dari pengalaman, dan keahlian seseorang menunjukkan suatu kompetensi yang dimiliki oleh orang tersebut.
4. Karakteristik Kepribadian.  
Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat dirubah, kepribadian seseorang akan mempengaruhi caracara orang tersebut dalam menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan ini, dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih kompeten. Seseorang akan berespons serta beradaptasi dengan lingkungan dan kekuatan sekitarnya, yang akan menambah kompetensi seseorang.
5. Motivasi.  
Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang mampu untuk melakukan sesuatu. Daya dorong yang lebih bersifat psikologis membuat bertambahnya kekuatan fisik, sehingga akan mempermudah dalam aktivitas kerja, yang menambah tingkat kompetensi seseorang. Dorongan atau motivasi yang diberikan atasan kepada bawahan juga berpengaruh baik terhadap kinerja staf

6. Isu Emosional.  
Kondisi emosional seseorang akan berpengaruh dalam setiap penampilannya, termasuk dalam penampilan kerjanya. Rasa percaya diri membuat orang akan dapat melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, begitu juga sebaliknya, gangguan emosional seperti rasa takut dan malu juga bisa menurunkan performance/penampilan kerja seseorang, sehingga kompetensinya akan menurun.
7. Kemampuan Intelektual.  
Kompetensi dipengaruhi oleh pemikiran intelektual, kognitif, analisis dan kemampuan konseptual. Tingkat intelektual dipengaruhi oleh pengalaman, proses pembelajaran yang sudah tentu pula kemampuan intelektual seseorang akan meningkatkan kompetensinya.
8. Budaya Organisasi.  
Budaya organisasi berpengaruh pada kompetensi seseorang dalam berbagai kegiatan, karena budaya organisasi mempengaruhi kinerja, hubungan antar pegawai, motivasi kerja dan kesemuanya itu akan berpengaruh pada kompetensi orang tersebut.

Selanjutnya Wibowo (2014 : 273) mengidentifikasi terdapat lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu:

1. Motif  
Motif merupakan sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan dan memiliki perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Sifat  
Sifat merupakan karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi.
3. Konsep diri  
Konsep diri merupakan sikap, nilai-nilai atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. Pengetahuan  
Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Selain itu pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
5. Keterampilan  
Keterampilan merupakan kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi tidak bisa terlepas dari hal-hal yang mempengaruhinya. Kompetensi dapat lebih meningkat atau bahkan menurun tergantung dari faktor yang mempengaruhinya. Sehingga seseorang ketika kompetensinya ingin lebih baik lagi maka harus lebih memperhatikan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kompetensi tersebut.

### **2.1.2.3 Tujuan Kompetensi**

Menurut Hutapea dan Nurianna (2018:16) kompetensi dalam organisasi pada umumnya memiliki beberapa tujuan yaitu sebagai berikut :

1. **Pembentukan Pekerjaan**  
Kompetensi teknis bisa digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran dan tanggung jawab dalam organisasi. Besarnya fungsi, peran dan tanggung jawab tergantung dari tujuan dan besar kecilnya perusahaan serta tingkat level pekerjaan dan jenis usaha. Kompetensi perilaku dapat dipakai untuk menggambarkan tuntutan pekerjaan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan prestasi.
2. **Evaluasi Pekerjaan**  
Kompetensi bisa dijadikan salah satu faktor pembobot pekerjaan untuk mengevaluasi pekerjaan, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan. Tantangan pekerjaan merupakan komponen yang memberikan porsi terbesar dalam menentukan bobot sebuah pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan merupakan komponen dasar pembentuk kompetensi.
3. **Rekrutmen dan Seleksi**  
Pembentukan organisasi biasanya diikuti dengan pembentukan pekerjaan serta kualifikasi orang yang layak untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen dalam persyaratan jabatan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon karyawan. Supaya dapat mengetahui kompetensi yang dimiliki calon karyawan, pewawancara harus menggunakan metode wawancara yang dapat dipelajari terlebih dahulu melalui pelatihan.
4. **Pembentukan dan Pengembangan Organisasi**  
Organisasi yang kukuh adalah organisasi yang mempunyai kerangka fondasi yang kuat. Kekuatan kerangka dan fondasi ini ditentukan oleh

kemampuan teknis, nilai atau budaya organisasi serta semangat kerja dari orang-orang yang bekerja dalam organisasi. Semua itu harus didasari oleh visi dan misi organisasi. Kompetensi dapat menjadi fondasi yang kuat untuk pembentukan dan pengembangan organisasi kearah organisasi yang produktif dan kreatif.

5. Membentuk Dan Memperkuat Nilai dan Budaya Organisasi

Peran kompetensi sangat diperlukan untuk membentuk dan mengembangkan nilai budaya organisasi ke arah budaya kerja yang produktif. Pembentukan nilai-nilai produktif dalam organisasi sangat diperlukan supaya organisasi dapat berjalan dengan semestinya. Pembentukan nilai-nilai produktif tersebut akan mudah tercapai apabila pemilihan nilai-nilai budaya tersebut sesuai dengan kompetensi inti dari organisasi.

6. Pembelajaran Organisasi

Peran kompetensi bukan hanya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan. Melainkan juga untuk membentuk karakter pembelajaran yang akan menopang proses pembelajaran yang berkesinambungan. Proses pembelajaran ini dapat dijadikan sebagai acuan organisasi untuk berpikir dan bertindak sesuai dengan perubahan yang muncul.

7. Manajemen Karier dan Penilaian Potensi Karyawan

Kerangka dan tindakan kompetensi dapat digunakan untuk membantu perusahaan atau organisasi menciptakan pengembangan ruang karier bagi karyawan. Membantu karyawan untuk mencapai jenjang karier yang sesuai dengan potensi yang dimiliki. Melalui assessment centre (pusat penilaian potensi karyawan), penggunaan kompetensi dapat mendorong pengembangan karier yang lebih terpolakan dan sejalan dengan kebutuhan perusahaan

8. Sistem Imbal Jasa

Sistem imbal jasa akan memperkuat dan diperkuat oleh kerangka pekerjaan yang berbasis kompetensi. Artinya, pemberian imbalan jasa yang dihubungkan dengan pencapaian kompetensi individu akan mendukung pelaksanaan sistem kompetensi individu akan mendukung pelaksanaan sistem kompetensi yang digunakan oleh perusahaan secara keseluruhan. Sebaliknya, sistem kompetensi yang baik akan membantu mengefektifkan sistem imbal jasa yang berlaku dalam perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi dalam organisasi pada umumnya memiliki beberapa tujuan. Tujuan ini digunakan untuk mengembangkan organisasi itu sendiri agar lebih maju.

Ketika tujuan dari kompetensi ini dapat dicapai maka secara otomatis apa yang diharapkan oleh organisasi ini juga akan dapat terwujud.

#### 2.1.2.4 Komponen Kompetensi

Komponen kompetensi menurut Spencer and Spencer dalam Sutrisno (2019:206) terdapat lima aspek, yaitu:

- a. *Motives* adalah sesuatu dimana 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.
- b. *Traits*, adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, control diri, stress atau ketabahan.
- c. *Self concept*, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai di ukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pimpinan seyogianya memiliki perilaku kepemimpinan sehingga perlu adanya tes tentang *leadership ability*.
- d. *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja Sumber Daya Manusia karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa 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.
- e. *Skill* adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik ataupun mental. Misalnya seorang desk relationship officer harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dan berpikir analitis.

Menurut Spencer and Spencer dalam Prihadi (2014:38) terdapat 5 karakteristik kompetensi, yaitu :

- a. Motif (*motive*) adalah hal-hal yang seseorang pikir atau inginkan secara konsisten yang menimbulkan tindakan.
- b. Sifat (*traits*) adalah karakteristik fisik dan respons-respons konsisten terhadap situasi atau informasi..
- c. Konsep diri (*Self – Concept*) adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.
- d. Pengetahuan (*Knowledge*), adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks.
- e. Keterampilan (*Skill*). adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Sanjaya (2015:34) membagi kompetensi kedalam 3 bagian yakni :

1. Kompetensi pribadi, yakni kompetensi yang berhubungan dengan pengembangan kepribadian (*personal competency*),
2. Kompetensi profesional, yakni kompetensi atau kemampuan yang berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, dan
3. Kompetensi sosial, yakni kompetensi yang berhubungan dengan kepentingan sosial.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 69 ayat (1) telah dijelaskan bahwa pengembangan karier PNS dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kinerja dan kebutuhan instansi pemerintah. Kompetensi yang dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Kompetensi teknis yang diukur dari tingkat dan spesialisasi pendidikan, pelatihan teknis fungsional, dan pengalaman bekerja secara teknis;
- b. Kompetensi manajerial yang diukur dari tingkat pendidikan, pelatihan struktural atau manajemen, dan pengalaman kepemimpinan; dan
- c. Kompetensi sosial kultural yang diukur dari pengalaman kerja berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku, dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan.

Dalam Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Manajerial dijelaskan pengertian kompetensi manajerial adalah karakteristik dan kemampuan kerja yang

mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai tugas dan/atau fungsi jabatan dijelaskan pula bahwa kompetensi manajerial merupakan *soft competency*.

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil menjelaskan bahwa kompetensi teknis adalah kemampuan kerja setiap PNS yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas pokoknya sebagai berikut :

- a. Pengetahuan Kerja adalah pengetahuan yang dimiliki PNS berupa fakta, informasi, keahlian yang diperoleh seseorang melalui pendidikan dan pengalaman, baik teoritik maupun pemahaman praktis dan berbagai hal yang diketahui oleh PNS terkait dengan pekerjaannya.
- b. Keterampilan kerja adalah keterampilan PNS untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tuntutan pekerjaan, yang meliputi : Keterampilan melaksanakan pekerjaan (*task skill*), Keterampilan mengelola sejumlah tugas yang berbeda dalam satu pekerjaan (*task management skill*), Keterampilan merespon dan mengelola kejadian/ masalah kerja yang berbeda (*contingency management skill*), Keterampilan khusus yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu ditempat tertentu sesuai dengan tuntutan lingkungan kerja (*job/role environment skill*); dan Keterampilan beradaptasi dalam melaksanakan pekerjaan yang sama ditempat/lingkungan kerja yang berbeda (*transfer skills*).
- c. Sikap Kerja adalah perilaku PNS yang menekankan aspek perasaan dan emosi berupa minat, sikap, apresiasi dan cara penyesuaian diri terhadap pekerjaan.

Sementara Menurut Muins yang dikutip oleh Tim Peneliti STIA LAN Makassar (2018:18), adalah “ada tiga jenis kompetensi yaitu: (1) Kompetensi profesi, (2) Kompetensi individu, dan (3) Kompetensi sosial”.

Apabila diuraikan tiga jenis kompetensi tersebut antara lain :

- b. Kompetensi profesi merupakan kemampuan untuk menguasai keterampilan/keahlian pada bidang tertentu, sehingga tenaga kerja mampu bekerja dengan tepat, cepat teratur dan bertanggungjawab.
- c. Kompetensi Individu, merupakan kemampuan yang diarahkan pada keunggulan tenaga kerja, baik penguasaan ilmu pengetahuan teknologi (Iptek) maupun daya saing kemampuannya.
- d. Kompetensi sosial merupakan kemampuan yang diarahkan pada kemampuan tenaga kerja dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan, sehingga mampu mengaktualisasikan dirinya di lingkungan masyarakat maupun lingkungan kerjanya.

Dari uraian jenis kompetensi yang dikemukakan oleh para ahli di atas penulis dapat memprediksikan secara garis besar kompetensi dapat dibedakan menjadi 2 bagian yaitu :

- a. Kompetensi manajerial (*soft competency*): yaitu jenis kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan untuk mengelola karyawan, dan membangun interaksi dengan orang lain. Misal : kemampuan *problem solving* (pemecahan masalah), *leadership* (kepemimpinan), dan *communication* (komunikasi dengan orang lain).
- b. Kompetensi teknis (*hard competency*) : yaitu kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan fungsional pekerjaan yang berhubungan dengan seluk beluk teknis yang berkaitan dengan pekerjaan yang ditekuni. Misal : kemampuan marketing (pemasaran), *electrical*, akuntansi dll.

#### **2.1.2.5 Manfaat Kompetensi**

Kompetensi pegawai sangat diperlukan dalam setiap perusahaan atau organisasi terutama untuk meningkatkan kinerja. Menurut Prihadi (2014:57) manfaat kompetensi adalah sebagai berikut:

1. Prediktor kesuksesan kerja. Model kompetensi yang akurat akan dapat menentukan dengan tepat pengetahuan serta keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk berhasil dalam suatu pekerjaan. Apabila seorang pemegang jabatan mampu memiliki kompetensi yang dipersyaratkan pada jabatannya maka ia dapat diprediksikan akan sukses.
2. Merekrut pegawai yang handal. Apabila telah berhasil ditentukan kompetensi-kompetensi apa saja yang diperlukan suatu posisi tertentu, maka dengan mudah dapat dijadikan kriteria dasar dalam rekrutmen karyawan baru.
3. Dasar penilaian dan pengembangan pegawai. Identifikasi kompetensi pekerjaan yang akurat juga dapat dipakai sebagai tolak ukur kemampuan seseorang. Dengan demikian berdasarkan sistem kompetensi dapat diketahui apakah seseorang telah bagaimana mengembangkannya, dengan pelatihan dan pembinaan atau dengan dimutasikan kebagian lainnya.

Menurut Ruky (2016:107) terdapat berbagai manfaat kompetensi yaitu sebagai berikut :

1. Memperjelas Standar Kerja dan Arahannya yang Ingin Dicapai  
Kompetensi sangat bermanfaat untuk memperjelas standar kerja. Keterampilan, pengetahuan dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan sangat diperlukan. Kompetensi juga memperjelas arahan yang ingin dicapai seperti, perilaku apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang mana pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
2. Alat Seleksi Karyawan  
Penggunaan kompetensi sebagai alat seleksi karyawan dalam organisasi sangat diperlukan. Hal ini berkaitan untuk memilih calon karyawan terbaik. Adanya kompetensi diharapkan terdapat kejelasan perilaku dari karyawan, sasaran yang efektif, memperkecil biaya rekrutmen.
3. Memaksimalkan Produktivitas  
Kompetensi bermanfaat untuk memaksimalkan produktivitas dari pegawai dengan cara melihat apakah kompetensinya tetap, naik atau menurun. Hal ini dapat lebih meminimalisir adanya pegawai yang tidak produktif. Produktivitas pegawai harus dikembangkan supaya bisa menutupi kesenjangan dalam keterampilan sehingga mampu maksimal dalam bekerja.
4. Dasar Pengembangan Sistem Remunerasi  
Kompetensi bermanfaat untuk mengembangkan sistem remunerasi. Sistem remunerasi adalah sistem pemberian gaji atau imbalan yang diberikan kepada pegawai atas pekerjaannya. Kompetensi akan lebih

mengarahkan sistem remunerasi ini agar lebih transparan dengan cara mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan dari seseorang karyawan.

5. Memudahkan Adaptasi Terhadap Perubahan

Kompetensi dapat memudahkan seorang pimpinan untuk beradaptasi dengan perubahan yang ada. Perubahan terjadi setiap waktu sehingga diperlukan pegawai yang berkompeten. Sehingga kompetensi sangat diperlukan untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.

6. Menyelesaikan Perilaku Kerja Dengan Nilai-Nilai Organisasi

Kompetensi dapat menjadi tolok ukur seorang pegawai dalam berperilaku ketika bekerja. Perilaku kerja yang diselesaikan dengan nilai-nilai yang ada dalam organisasi tersebut. Kompetensi begitu penting untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja pegawai.

Menurut Notoadmojo (2013:14) mengutarakan bahwa semakin tinggi keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja, semakin efisien badan, tenaga, dan pemikirannya dalam melaksanakan pekerjaan. Menurut Sirait (2016:27) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa pendidikan dan latihan memberikan pegawai keterampilan yang mereka butuhkan dan dengan adanya keterampilan yang mereka butuhkan dan dengan adanya keterampilan dapat meningkatkan rasa percaya diri staf dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan bahwasannya sebuah kompetensi memiliki manfaat yang sangat banyak. Manfaat dari kompetensi ini mempunyai dampak yang besar untuk kemajuan suatu organisasi itu sendiri. Manfaat dari adanya kompetensi ini tentu akan lebih bisa dirasakan apabila tujuan dari kompetensi juga dapat tercapai.

### 2.1.2.6 Standar Kompetensi

Standar kompetensi merupakan unsur-unsur kemampuan seseorang yang dapat diukur melalui pengetahuan, pengalaman kerja, pendidikan dan latihan, sikap, motivasi, dan karakteristik kepribadian dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan *performance* (keahlian kerja) yang ditetapkan oleh pimpinan lembaga di lingkungan kerja. Rumusan yang digunakan sebagai standar dalam menentukan kompetensi ada 2 yaitu Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Manajerial dan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil.

- a. Standar Kompetensi Manajerial Kompetensi Manajerial menurut Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2013 juga mempunyai kategori kompetensi yang terdiri dari :
  - 1) Mutlak, artinya kompetensi tersebut harus ada karena ketiadaan kompetensi ini akan menyebabkan pelaksanaan tugas tidak efektif, karena ketiadaan kompetensi ini tidak dapat diganti oleh kompetensi lain.
  - 2) Penting, artinya ketiadaan kompetensi ini tidak menyebabkan pelaksanaan tugas tidak efektif, karena dapat diganti/diwakili oleh kompetensi lain.
  - 3) Perlu, artinya kompetensi ini baik, tetapi tidak begitu diperlukan dalam jabatan yang bersangkutan tanpa kompetensi ini tidak berpengaruh pada pelaksanaan tugas.

Identifikasi kompetensi manajerial dan level ditentukan dari setiap bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya berpedoman pada Kamus Kompetensi Manajerial dalam Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2013, didalamnya telah dimuat definisi dari masing-masing kompetensi manajerial dan levelnya. Dalam Analisis Jabatan definisi kompetensi manajerial dalam Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2013 yang terdiri dari 8 (delapan) definisi yaitu :

- a) Berpikir Konseptual (BK), yaitu kemampuan menghubungkan pola menjadi hubungan dalam suatu rangkaian informasi untuk membentuk pemahaman baru terhadap informasi tersebut.
  - b) Integritas (Int), yaitu kemampuan bertindak secara konsisten dan transparan dalam segala situasi dan kondisi sesuai dengan nilai – nilai, norma, atau etika yang berlaku di lingkungan kerja.
  - c) Komitmen terhadap Organisasi (KtO), yaitu kemampuan untuk menyelaraskan kemampuan pribadi dengan kepentingan organisasi dalam rangka mewujudkan visi dan misi.
  - d) Kerjasama (KS), yaitu kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama dengan menjadi bagian dari suatu kelompok untuk mencapai tujuan unit/organisasi.
  - e) Berorientasi pada Pelayanan (BpP), yaitu kemampuan melanjutkan upaya untuk mengetahui memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dalam setiap aktivitas pekerjaannya.
  - f) Perhatian terhadap Keteraturan (PtK), yaitu kemampuan untuk memastikan/ mengurangi ketidakpastian khususnya berkaitan dengan dengan penugasan, kualitas dan ketepatan/ketelitian data serta informasi di tempat kerja.
  - g) Pengambilan Keputusan (PK), yaitu kemampuan mengambil tindakan secara cepat dan tepat dengan mempertimbangkan dampak serta bertanggung jawab dengan keputusannya.
  - h) Kepemimpinan (Kp), yaitu kemampuan meyakinkan, mempengaruhi, dan memotivasi orang lain dengan tujuan agar mereka mengikuti dan melaksanakan rencana kerja unit/organisasi.
- b. Standar Kompetensi, Teknis Pola identifikasi dalam merumuskan standar kompetensi teknis dan syarat – syarat yang ditentukan dari setiap bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013, didalamnya telah dimuat Kualifikasi dari masing-masing kompetensi teknis dan syarat-syarat terpenuhinya kompetensi teknis yang dimaksud.

Dalam Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2013 dikemukakan bahwa kualifikasi kompetensi yang digunakan sebagai standar untuk menentukan kompetensi terbagi dalam 3 kategori, yaitu :

- a. Umum, yaitu Kompetensi yang wajib dimiliki oleh semua fungsi pekerjaan di organisasi/instansi/unit.
- b. Inti, yaitu Kompetensi yang wajib dimiliki sesuai dengan masing – masing fungsi pekerjaan.
- c. Pilihan, yaitu Kompetensi yang yang diperlukan untuk menambah kompetensi pegawai dalam melaksanakan suatu fungsi atau pekerjaan lainnya.

### 2.1.2.7 Indikator Kompetensi

Indikator kompetensi menurut Hutapea dan Thoha, (2018:76) adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*Knowledge*).  
Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.
2. Keterampilan (*Skill*).  
Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal, misalnya seorang Programmer Komputer. Disamping pengetahuan dan kemampuan karyawan, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku karyawan.
3. Sikap (*Attitude*).  
Pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaikbaiknya. Kompetensi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dan kemauan untuk melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.

Indikator kompetensi menurut Wardah (2017:119) antara lain :

1. Pengetahuan  
Pengetahuan adalah kesadaran individu dalam bidang kognitif, misalnya, seorang karyawan yang bekerja dalam perusahaan mengetahui cara belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di perusahaan
2. Keterampilan  
Merupakan kemampuan yang menunjukkan system atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja. Dalam hal ini keterampilan juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas tertentu dalam

sebuah bidang yang sesuai dengan standart kerja dan target dalam perusahaan.

3. Sikap kerja

Sikap adalah perasaan (senang dan tidak senang, suka dan tidak suka) atau reaksi setiap individu terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya perasaan terhadap kenaikan gaji.

### **2.1.3 Pelayanan Publik**

#### **2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Dwiyanto (2015:14) menyatakan bahwa: “Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Sedangkan menurut Mahmudi, (2016:22) menyatakan bahwa : “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2020: 12) adalah, “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”

Ratminto (2015:119) mendefinisikan bahwa :

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan

Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sinambella, dkk (2017: 5) menyatakan bahwa :

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara". Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam

menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik.

Oleh karena itu, adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan 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.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

### 2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Suryadi (2018:119) menyatakan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Selain itu didalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ada beberapa prinsip dalam menyelenggara pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1 Sederhana.  
Standard pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- 2 Konsistensi.  
Dalam penyusunan dan penerapan standard pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
- 3 Partisipatif.  
Penyusunan standard pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak yang terkaait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- 4 Akuntabel.  
Hal-hal yang diatur dalam standard pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
- 5 Berkesinambungan.  
Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- 6 Transparansi.

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7 Keadilan.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 2.1.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu menurut Suryadi (2018:67), antara lain sebagai berikut :

1. *Empati* dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus irumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* maupun bagi *customer*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam menjalankan pelayanan publik harus berdasarkan:

- a. Kepentingan umum: pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. Kepastian hukum: jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan;
- c. Kesamaan hak: pemberi pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban: pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan;
- e. Keprofesionalan: pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. Partisipatif: peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif: setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan: setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. Akuntabilitas: proses penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan: pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu: penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan: setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Berdasarkan penjelasan terkait asas-asas pelayanan publik diatas. Asas-asas ini sangat perlu diperhatikan dan sangat penting dalam melakukan proses

pelayanan publik. Dimana merupakan pedoman dasar dan petunjuk bagaimana sikap pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **2.1.3.4 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan.  
Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.
2. Waktu penyelesaian.  
Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

3. Biaya pelayanan.  
Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan.  
Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.
5. Sarana dan prasarana.  
Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Standar pelayanan publik menurut Ratminto dan Winarsih. (2015:89),

sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan standar pelayanan publik yang telah diutarakan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa setiap organisasi ataupun aparatur negara harus melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau pemerintah. Apabila kegiatan yang dilakukan

sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka masyarakat akan merasa puas dan tidak adanya komplain sehingga tujuan pemerintah akan tercapai.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran 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 control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **2.1.3.5 Pelayanan Publik dalam Pemerintahan yang Baik**

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar

pelayanan publik dapat tepat sasaran. pelayanan yang diberikan juga harus mendekati birokrasi dengan masyarakat pelanggan. Beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik menurut Sinembela (2020:67), antara lain:

- 1) Prinsip Aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misalnya: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
- 2) Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- 3) Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- 4) Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- 5) Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan

pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan terdapat pada pasal 1 antara lain sebagai berikut:

1. Setiap penyelenggara Pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan.
2. Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam tata hubungan pemerintahan, terdapat tiga fungsi utama pemerintah yang bisa diwujudkan dalam kelembagaan pemerintah daerah. Ketiga fungsi dasar itu adalah fungsi pengaturan, pelayanan publik dan pemberdayaan, oleh karena itu eksistensi birokrasi sebagai aparatur pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang baik (prima), terutama yang berkaitan dengan beberapa pelayanan dasar seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan sosial dan ekonomi.

#### 2.1.4 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan, diantaranya;

Diki Muhamad Rizki, (2014), dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Ciamis. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kemampuan aparatur pada kantor Samsat Kabupaten Ciamis yang dianggap masih rendah. Hal tersebut diindikasikan dengan masih rendahnya kesadaran pegawai terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya serta masih rendahnya sarana prasarana yang ada ditandai dengan masih minimnya sarana pelayanan yang memadai dalam mengoptimalkan proses kerja pegawai menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan publik di Kantor samsat Kabupaten Ciamis. Dari uraian di atas, lebih jelasnya peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi, sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Untuk menganalisanya menggunakan analisa data uji statistik korelasi dan regresi ganda. Adapun hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut : kompetensi aparatur dan sarana prasarana berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan dengan hasil analisis yang menyatakan kontribusi variabel kompetensi aparatur dan sarana prasarana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dengan korelasi ( $r$ ) sebesar 0,281. Jika dikonsultasikan dengan tabel nilai interpretasi  $r$ , maka tingkat hubungan  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$  termasuk dalam kategori kuat. Adapun koefisien determinan

( $r^2$ ) sebesar 0,485 yang berarti bahwa kompetensi aparatur dan sarana prasarana mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebesar 48,5% sedangkan sisanya 51,5 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Yessy Budaya Gultom (2021) dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi, sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Sipayung Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Puskesmas harus dapat menjaga kualitas pelayanan ditunjang dengan kompetensi, sarana dan prasarana yang memadai serta didukung dengan penciptaan lingkungan yang bersih, indah, rapi dan menyenangkan sehingga dapat memenuhi harapan atau kebutuhan pasien yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi, sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Sipayung Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian dilakukan dengan interview dan questioner dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 81 responden. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan adanya pengaruh yang signifikan Antara kompetensi, sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas sipayung kecamatan Rengat kabupaten Indragiri Hulu dengan nilai Koefisien regresi variabel Kompetensi dan Koefisien regresi variabel sarana prasarana dengan kualitas pelayanan. Secara Simultan kompetensi dan sarana prasarana berpengaruh

signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan diperoleh angka R, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan sarana prasarana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terdapat hubungan yang sedang atau positif. Menunjukkan persentase variabel independen (kompetensi dan sarana prasarana) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga disarankan agar petugas memfokuskan kepada kedua hal tersebut sebagai strateginya untuk kualitas pelayanan dan diharapkan tim audit internal secara berkala melakukan penilaian terhadap kedua hal dan dievaluasi secara berkala.

Hariyanto (2021) dengan judul penelitian Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan skck melalui kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Penelitian ini dilatarbelakangi untuk mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap Institusi Kepolisian sebagai salah satu penyelenggara Pelayanan publik dalam hal ini Polri selalu berinovasi dan membuat terobosan kreatif dengan penjabaran program quick wins kegiatan “Crash Program Pelayanan Masyarakat: Pelayanan yang Bersih dari Percaloan” bidang Pelayanan SKCK pada Sat Intelkam Polres Bojonegoro Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh kompetensi sumberdaya manusia dan prasarana terhadap kualitas pelayanana SKCK melalui kinerja petugas SKCK di Polres Bojonegoro. Jenis penelitian ini *explanatory research* dan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Pelayanan SKCK dengan teknik sampling dengan cara accidental sampling dengan jumlah

responden sebanyak 100 pengguna. Analisis data dengan analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menunjukkan kompetensi, sarana prasarana, kinerja petugas dan kualitas pelayanan dalam kondisi baik. Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas. Sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas. Kompetensi secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan. Sarana prasarana secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan. Kinerja petugas secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan. Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan melalui kinerja petugas. Sarana prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Pelayanan melalui kinerja petugas.

Saraswati, Anggraini Bintang. (2019), dengan judul penelitian Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan yang merupakan kunci keberhasilan dalam kegiatan dibidang jasa. Kualitas pelayanan apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat indikator yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor kecamatan masih rendah dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal. Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan, 2) untuk mengetahui

pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, 3) untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan, dan 4) untuk mengetahui pengaruh fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten. Populasi dalam penelitian ini adalah penggunaan layanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten selama dilakukan penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus iterative yaitu 115 responden. Metode pengambilan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten. Simpulan dari penelitian ini yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan dilihat secara simultan maupun parsial. Saran penelitian ini adalah 1) fasilitas seperti AC, kursi tunggu dalam kondisi yang kurang baik sebaiknya diperbaiki agar pengunjung merasa nyaman. 2) Pegawai perlu adanya pelatihan keterampilan komputer yang diadakan didalam atau diluar kantor sehingga menambah pengetahuan dan meningkatkan keterampilan pegawai. 3) Pegawai sebaiknya dalam melayani pengunjung menerapkan A3 (*attitude, action, attention*).

Aan Adrian, (2018), dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai BKKBN Kabupaten Jeneponto. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya kinerja pegawai BKKBN Kabupaten Jeneponto, menurunnya kinerja pegawai tersebut mengidentifikasi bahwa kompetensi pegawai BKKBN Kabupaten Jeneponto menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana pengaruh Kompetensi, Sarana Prasarana, dan Kinerja Pegawai. Populasi dalam penelitian ini adalah mereka yang bekerja di BKKBN Kabupaten Jeneponto. Sampel yang diambil adalah sebanyak 50 orang dengan menggunakan rumus slovin. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai dan sarana prasarana memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Dampak adanya asumsi penilaian sangat baik dari responden yang berpengaruh positif terhadap kinerja, maka dapat dikatakan BKKBN telah menunjukkan kinerja yang sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, untuk lebih jelasnya penulis sajikan pada tabel implikasi hasil penelitian terdahulu yang relevan berikut ini:

**Tabel 2.1**  
**Implikasi Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No.	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Implikasi Hasil Penelitian
1.	Diki Muhamad Rizki, (2014)	Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Kabupaten Ciamis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kompetensi aparatur dan sarana prasarana merupakan dua faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.</li> <li>- Kompetensi aparatur setidaknya dapat memberikan kenyamanan, kemudahan dalam memberikan pelayanan dan dengan sarana prasarana akan memberikan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.</li> <li>- Pelayanan yang diberikan akan semakin baik apabila aparatur memiliki sejumlah kompetensi yang dibutuhkan serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai.</li> </ul>
2.	Yessy Budaya Gultom (2021)	Pengaruh Kompetensi, sarana Dan Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Sipayung Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas pelayanan cukup memberikan kepuasan sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki kenyamanan melalui penambahan tempat duduk dan melakukan pengaturan suhu ruangan sehingga suhu udara bisa bersirkulasi dengan baik.</li> <li>- Kompetensi pegawai masih harus ditingkatkan dengan memperhatikan karier setiap pegawai dan memberikan bimbingan serta arahan secara intensif.</li> <li>- Sarana dan prasarana masih harus ditingkatkan untuk mendukung pegawai dalam bekerja.</li> </ul>
3.	Hariyanto (2021)	Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan sarana prasarana terhadap kualitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kompetensi yang baik akan berdampak pada baiknya kinerja dari pekerjaan tersebut baik dari segi efektifitas dan efisiensi kerja. Akan tetapi kompetensi yang buruk atau kurang bukan hanya berdampak</li> </ul>

		<p>pelayanan skck melalui kinerja petugas skck di Polres Bojonegoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pada ketidakefektifan dan ketidakefisiensian pekerjaan tetapi juga bias berdampak kepada hal yang lebih buruk seperti tingginya beban kerja atau turunnya tingkat kepuasan kerja karyawan bahkan yang paling parah adalah pada naiknya angka kecelakaan kerja.</li> <li>- Pengelolaan sarana dan prasarana mempunyai peranan yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam menunjang pelaksanaan kerja yang optimal.</li> </ul>
4.	<p>Saraswati, Anggraini Bintang. (2019)</p>	<p>Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasilitas seperti AC, kursi tunggu dalam kondisi yang kurang baik sebaiknya diperbaiki agar pengunjung merasa nyaman.</li> <li>- Pegawai perlu adanya pelatihan keterampilan komputer yang diadakan didalam atau diluar kantor sehingga menambah pengetahuan dan meningkatkan keterampilan pegawai.</li> <li>- Pegawai sebaiknya dalam melayani pengunjung menerapkan A3 (<i>attitude, action, attention</i>).</li> </ul>
5.	<p>Aan Adrian, (2018).</p>	<p>Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai BKKBN Kabupaten Jeneponto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kompetensi merupakan variabel yang sangat penting bagi kinerja pegawai, apabila kompetensi pegawai baik maka kinerja pegawai juga akan semakin baik, sehingga agar terus meningkatkan kompetensi pegawai agar dapat mempertahankan kinerja pegawai</li> <li>- Sarana prasarana akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sehingga harus mempertahankan dan menjaga sarana prasarana yang dimiliki agar tetap dalam kondisi baik dan dapat memberikan kenyamanan pada pegawai agar pegawai terdorong dan lebih termotivasi untuk memberikan</li> </ul>

			<p>pelayanan kepada masyarakat yang lebih optimal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kinerja Pegawai merupakan variabel dependen yang sangat penting untuk yang menjadi standar hasil kerja dari kompetensi dan sarana prasarana sehingga pimpinan harus menciptakan hubungan yang lebih familiar dan humanis serta bisa menjadi motivator yang baik bagi pegawai.</li> </ul>
--	--	--	--

Berdasarkan tabel di atas bahwa posisi penelitian yang dilakukan penulis memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu yang relevan, penulis membandingkannya dengan maksud untuk mengembangkan permasalahan dan teori-teori variabel yang diteliti dan juga sebagai bahan referensi teori- teori penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dengan demikian penelitian terdahulu yang relevan dijadikan bahan untuk mengkaji dan mengembangkan teori-teori yang variabelnya memiliki kesamaan walaupun objek penelitiannya berbeda sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian ini.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Sebagai organisasi publik, birokrasi pemerintahan berbeda dengan organisasi privat yang berorientasi pada keuntungan. Birokrasi publik diharapkan memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih responsif seiring dengan diterapkannya desentralisasi dalam bentuk otonomi daerah. Desentralisasi pemerintahan dalam konsep otonomi daerah merupakan sebuah cara untuk menciptakan sebuah pelayanan yang responsif dan demokratis. Desentralisasi dimaknai sebagai konsep otonomi yang luas, nyata dan

bertanggung jawab dengan meletakkan pelaksanaan otonomi pada tingkat daerah yang paling dekat dengan rakyat. Tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk memberdayakan daerah, termasuk masyarakatnya, mendorong prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Selain itu, otonomi daerah diharapkan akan lebih meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintah.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Ciamis sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat yang menyediakan pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Kurdi, (2020: 87) menyatakan bahwa :

Terdapat empat hal pokok yang dapat dilakukan oleh institusi dalam memberikan pelayanan publik yaitu pertama menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan, kedua meningkatkan sistem penyelenggaraan secara online, ketiga adaptasi sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan, keempat meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.

Dengan demikian penyediaan sarana dan prasarana pelayanan juga harus didukung dengan baik dan memadai. Sarana dan prasarana sangat menentukan kinerja dan kualitas berjalannya pelayanan dengan baik dan lancar, karena sarana dan prasarana hal yang paling utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu petugas pemberi layanan juga harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan serta kemampuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan, dimana pemberi layanan ini sebagai subjek dan mempunyai peranan yang sentral, karena yang ada intinya pemberi layanan merupakan suatu proses pemenuhan pemberi layanan kepada penerima layanan.

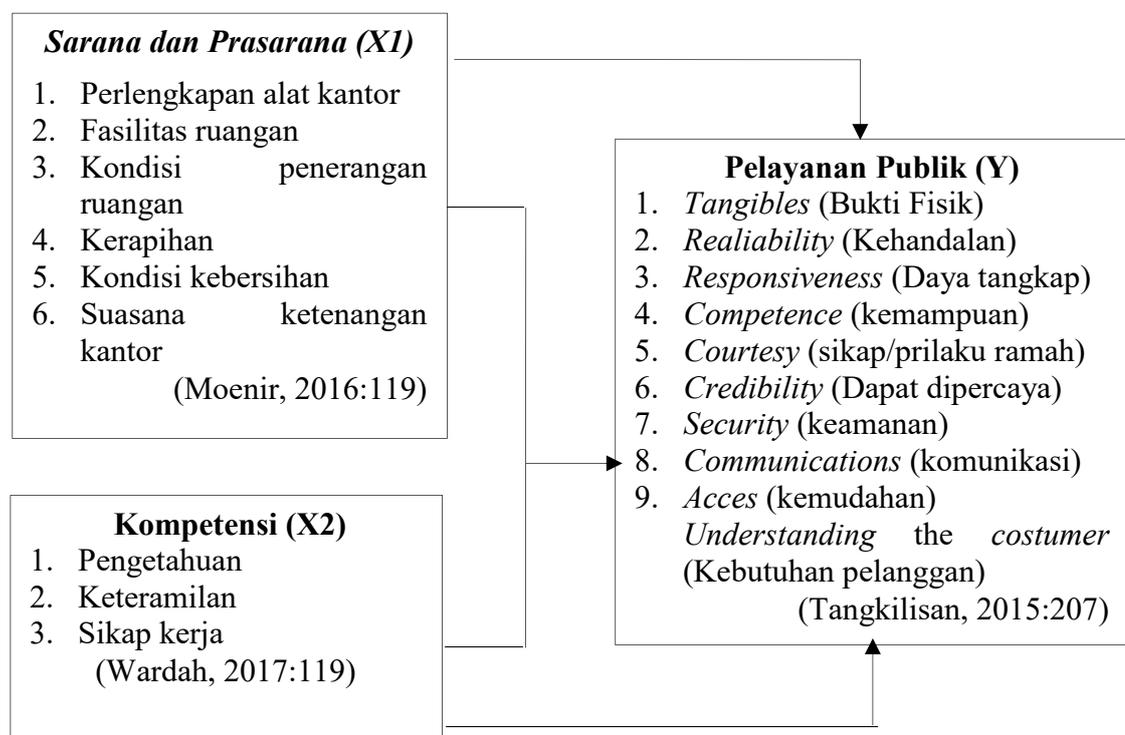
Oleh karena itu, kompetensi pemberi layanan yang baik akan menghasilkan yang baik pula dan masyarakat menjadi puas sehingga pelayanan menjadi berkualitas.

Menurut Yuniarsih (2018:25) menyatakan bahwa :

Kompetensi pelayanan merupakan kemampuan untuk memberikan bantuan dan layanan terbaik kepada pelanggan yang terbentuk dari sinergi, watak, motif, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan yang diimplementasikan dalam bentuk sikap atau perilaku dalam bekerja.

Dengan demikian maka dalam meningkatkan pelayanan publik maka perlu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai serta dukungan kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan.

Adapun kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**

### **2.3 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan penelitian terdahulu dan kerangka konseptual yang telah diuraikan, maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap pelayanan publik
2. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap pelayanan publik
3. Terdapat pengaruh sarana prasarana dan kompetensi terhadap pelayanan publik.