

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi di era ini mengalami peningkatan yang sangat pesat, hal ini mengalami perubahan baik di dunia bisnis maupun di dunia pendidikan. Dulu manusia menyelesaikan semua masalah dengan menggunakan google melalui internet, pada saat ini muncul era baru yang dapat menyelesaikan seluruh keluhan yang dihadapi yaitu dengan munculnya situs AI, dengan AI kita akan terbantu dalam menyelesaikan permasalahan yang kita hadapi. Indonesia merupakan negara kepulauan sehingga membutuhkan sarana prasarana transportasi yang sangat menyita perhatian dan modal yang sangat besar untuk membangun transportasi yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat,

Sumber daya manusia (SDM) sebagai *strategic partner* dan aset utama organisasi dapat memberikan kontribusi membantu organisasi dalam mengembangkan strategi organisasi/perusahaan. Strategi perusahaan harus terikat erat dengan keberadaannya sehingga fungsi SDM harus diposisikan dan dirancang sebagai mitra strategis yang berpartisipasi dalam perumusan dan implementasi strategi organisasi/perusahaan serta berperan dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan organisasi/perusahaan secara efektif dan efisien. Menyadari hal itu, maka suatu organisasi membutuhkan SDM yang handal dan berkualitas. Agar tujuan perusahaan dapat terwujud maka perusahaan harus memperhatikan dan memelihara pegawai dengan baik agar pekerja yang memiliki kualifikasi yang baik

di dalam organisasi akan terus memberikan kontribusi terbaik pada keberhasilan kinerja.

Kompetensi SDM adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi. Kompetensi dapat diperlukan dalam setiap proses SDM, seleksi, manajemen kinerja, perencanaan, menilai dan mengembangkan pegawai, mengembangkan pemimpin, mengelola proses, membangun dasar untuk strategi pelatihan dan membentuk proses kompetensi.

Kompetensi memiliki keterikatan yang erat dengan kinerja, baik kinerja individu atau kinerja organisasi. Dengan kompetensi yang tinggi yang dimiliki oleh SDM dalam suatu organisasi, maka akan menentukan kualitas SDM, dan pada akhirnya akan menentukan kualitas kompetitif pada perusahaan itu sendiri. Peningkatan kualitas SDM menjadi sangat *urgent* dan perlu dilakukan secara terarah, terencana dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan kinerja usaha yang profesionalisme. Setiap organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu dan apabila tercapai, barulah dapat disebut sebagai suatu keberhasilan. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan landasan kuat berupa kompetensi SDM dan budaya organisasi yang mampu memperkuat dan memaksimalkan kompetensi.

Permasalahan umum yang sering terjadi dan berpengaruh pada organisasi, adalah terkait dengan kompetensi SDM yang dimiliki oleh organisasi. SDM yang dikelola berdasarkan kompetensi diyakini bisa lebih menjamin keberhasilan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kompetensi SDM menjadi tolak ukur keberhasilan suatu usaha untuk dapat tetap berkembang pada situasi persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan kajian akademik dan renstra Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Pangandarana berisi tentang pedoman dasar Penyelenggaraan pengelolaan pelabuhan isinya adalah Sebagaimana diketahui, bahwa penyusunan dokumen Pra-Renstra Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Tahun 2020-2024 merupakan Penyelenggaraan amanat dari UU 25/2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), yang memerintahkan agar diakhir masa Penyelenggaraan RPJMN/Renstra yang sedang berjalan, dalam hal ini periode RPJMN/Renstra 2020-2024, setiap Kementerian dan Lembaga (termasuk unit organisasi di bawahnya) wajib menyiapkan rancangan Renstra-KL sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dengan berpedoman kepada rancangan awal RPJM Nasional.

Selanjutnya, setelah ditetapkannya Presiden RI terpilih untuk periode 2020-2024, sekitar bulan Oktober-Desember 2019, akan dilakukan proses politik untuk penyelerasan dengan visi dan misi Presiden Terpilih. Dan terakhir, setelah ditetapkannya Perpres tentang RPJMN 2020-2024 di awal tahun 2020, maka selanjutnya dapat dilakukan proses penetapan Renstra secara terhirarki di

masingmasing Kementerian/Lembaga berikut dengan Unit Organisasi di bawahnya.

Rencana Strategis Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran 2020-2024 merupakan dokumen perencanaan yang berisi program-program pembangunan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun, berupa program pembangunan yang ditangani langsung oleh Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran.

Sejalan dengan perkembangan kebijakan di tingkat nasional maupun internal, dan dalam rangka mengantisipasi perubahan isu strategis dan lingkungan strategis yang terjadi, maka kebutuhan untuk dilakukannya penyusunan Rencana Strategis Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran Tahun 2020-2024 menjadi sangat penting guna menentukan arah dan sasaran pembangunan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran Tahun 2020-2024, sebagaimana ditetapkan dalam Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran Tahun 2020-2024.

Transfortasi pada saat ini merupakan sarana untuk mempermudah perpindahan orang maupun barang dari suatu tempat ke tempat lain. Sesuai dengan situasi kepulauan Indonesia maka sarana transformasi yang perlu di bangun dan di siapkan oleh pemerintah adalah transfortasi darat, laut dan udara, dengan sarana ini maka di darat memerlukan terminal yang memenuhi standar kualitas pelayanan publik, untuk sarana transfortasi udara memerlukan bandara yang memiliki kualitas dan berstandar nasional maupun internasional, sedangkan untuk trasfprtasi laut memerlukan pelabuhan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal sehingga dalam hal ini penilaian masyarakat atau publik di Indonesia masih kurang memuaskan. Salah satu pelabuhan yang ada di Indonesia khususnya di Pangandaran sedang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan kompetensi, komunikasi dan responsivitas seluruh pegawainya. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran merupakan salah satu pelabuhan yang ada di Indonesia yang sedang berupaya mencapai visi, misi, tujuan dan strateginya dalam rangka mewujudkan pelayanan yang excelen bagi masyarakat pengguna layanan tersebut.

Kompensasi, komunikasi dan responsivitas merupakan factor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka pelayanan yang berkualitas ternyata dibutuhkan pegawai yang memiliki integritas atau kompetensi yang tinggi. Menurut Salwa (2018) dalam (Lase, 2021) integritas dapat diartikan sebagai suatu bentuk persamaan karakter dari profesionalisme. Integritas menuntut para pegawai untuk bersikap jujur, transparan, bijaksana, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, serta membiarkan kinerja pegawai ditentukan oleh integritasnya.

Menurut para ahli terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain :

1. Ketersediaan sumber daya
2. Kompetensi dan Keterampilan
3. Sistem dan prosedur
4. Komunikasi

5. Transparansi dan Akuntabilitas
6. Responsivitas
7. Kualitas Teknologi
8. Budaya Pelayanan
9. Pengawasan dan Evaluasi
10. Partisipasi Masyarakat

Berdasarkan pada factor factor tersebut penulis hanya mengambil tiga factor yang akan dijadikan variabel independen dalam penelitian dengan objek penelitian Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan kelas III Pangandaran. Kompetensi dan keterampilan pegawai publik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik artinya bahwa semakin kompeten pegawai publik maka akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sebagai penenerima manfaat pelayanan tersebut. Komunikasi yang efektif yang dilakukan antar pegawai publik dan masyarakat dapat menciptakan komunikasi yang interaktif dan pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan responsivitas pegawai publik dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan artinya semakin meningkat responsivitas pegawai akan memberikan dampak pada hubungan antara pegawai dengan dengan masyarakat sebagai pennerima layanan.

Dengan berdasarkan pada fenomeda tersebut di atas bahwa betapa pentingnya kompetensi, komunikasi dan responsivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pada penelusuran penulis melalui Meta AI diperoleh beberapa konsep dan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh

peneliti sebelumnya dengan indikator yang hampir sama tetapi objek dan kondisi penelitian berbeda. Kompetensi dan Komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, seperti yang dinyatakan dalam penelitian Aditias (Journal of Public Policy and Management Review) Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperbaiki kualitas pelayanan. Kemampuan komunikasi yang baik dapat membantu aparat pemerintah memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Responsivitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, yang dinyatakan dalam penelitian Parasuraman (dalam Sell, Tuwu dan Basri, 2016)

Secara bersama bahwa kompetensi, komunikasi dan Responsivitas adalah Kompetensi, komunikasi dan responsivitas secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukan bahwa kombinasi antara kompetensi, komunikasi dan responsivitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 51,3% (Lase, 2021). Dengan demikian pemerintah dan lembaga publik perlu meningkatkan kompetensi pegawai, komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat dan responsivitas aparat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan data dan hasil wawancara dengan pimpinan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran, Beliau menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Publik di kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III

Pangandaran masih rendah disebabkan karena kompetensi pegawai masih rendah, Komunikasi antara pegawai dengan masyarakat masih belum efektif, dan masih rendahnya responsivitas pegawai dalam menangani kebutuhan dan keluhan masyarakat.” (Hasil Diskusi 15 Januari 2026).

Selain itu penulis sajikan data pendukung tentang pernyataan pimpinan Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III yang tertera dalam dokumen Kajian Akademik dan Renstra Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran,, Profil Pelabuhan sapras, dan Nominatif Pegawai. (Terlampir)

Berdasarkan data serta fenomena dan permasalahan yang terjadi, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti masalah tersebut dengan judul “PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK”.

1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Status pelabuhan termasuk kategori non bisnis sehingga anggaran pengembangan pelayanan masih tergantung anggaran pemerintah
2. Sarana dan prasarana masih belum memenuhi standar sehingga menyulitkan dalam peningkatan kualitas pelayanan.
3. Jumlah pegawai secara kualitas dan kuantitas masih relative rendah sehingga mempersulit dalam peningkatan kualitas pelayanan.

4. Masih rendahnya komunikasi dan responsivitas pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat sehingga komunikasi tidak berjalan secara efektif
5. Masih Rendahnya ketersediaan sumber daya sehingga kualitas pelayanan susah untuk ditingkatkan
6. Rendah nya Budaya Pelayanan dan Pengawasn serta Evaluasi sehingga menurunnya kualitas pelayanan publik.
7. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
8. Teknologi Informasi yang digunakan masih jauh dari sempurna sehingga mempengaruhi Pelayan Publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran kompetensi, komunikasi, Teknologi Informasi dan pelayanan publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ?
2. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap Pelayanan Puplik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ?
3. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Pelayanan Puplik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ?

4. Bagaimana pengaruh Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Puplik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ?
5. Bagaimana pengaruh kompetensi, komunikasi, dan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Puplik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Gambaran kompetensi, komunikasi, Teknologi Informasi dan pelayanan publik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran .
2. Pengaruh Kompetensi terhadap Pelayanan Puplik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ?
3. Pengaruh Komunikasi terhadap Pelayanan Puplik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ?
4. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Puplik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ?
5. Pengaruh kompetensi, komunikasi, dan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Puplik di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran ?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang penulis lakukan memiliki dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat penelitian secara teoritis adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan teori yaitu penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan teori-teori yang ada dan memperluas pengetahuan tentang kompetensi, komunikasi, responsivitas dan kualitas pelayanan publik.
2. Meningkatkan pemahaman peneliti tentang fenomena yang diteliti dan membantu menjelaskan hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen
3. Mengembangkan metode-metode penelitian yang baru dan memperbaiki metode-metode yang sudah ada

1.4.2 Manfaat Praktis

Sedangkan manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu pengambilan keputusan pimpinan dalam membuat keputusan peningkatan kualitas pelayanan publik
2. Membantu meningkatkan efisiensi dalam berbagai bidang yang dihadapi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menemukan solusi untuk masalah-masalah yang dihadapi dalam mendapatkan pelayanan yang baik.

4. Membantu mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan kualitas pelayanan yang excellen.
5. Meningkatkan produktivitas dalam berbagai bidang dengan cara menemukan cara-cara yang efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan.