

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. 1 Tinjauan Tentang Administrasi Publik

2.1.1 Pengertian Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (2008:8) dalam buku Deddy Mulyadi mendefinisikan administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Menurut Chandler dan Plano (2008:3) dalam buku Deddy Mulyadi administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Menurut Woodrow Wilson (2012:21) dalam buku Wirman Syafri administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan

pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik (pasolong, 2007:4)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dkk, 2013:2)

Pelayanan publik adalah kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik. Dalam memenuhi kepentingan publik, tentunya harus didukung dengan ketersediaan administrator publik yang dimiliki komitmen kepada publik. Reformasi pelayanan publik merupakan pilihan yang tepat dalam menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Di Daerah dan Di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratmito,dkk, 2010:6)

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dari instansi yang paling rendah sampai kepala yang paling tinggi dalam bidang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, yaitu kesejahteraan masyarakat.

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yaitu :

1. Kepentingan Umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

2. Kepastian Hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan

3. Kesamaan Hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

5. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

7. Persamaan Perilaku atau Tidak Diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan

Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

2.3 Tinjauan Tentang Kompetensi

2.3.1 Pengertian Kompetensi

Secara konseptual menurut peneliti, kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang dijadikan sebagai suatu pedoman dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*). Menurut Wibowo (2016) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja.

Menurut Edison dkk (2022) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Menurut McClelland dalam Rivai (2013) kompetensi adalah karakteristik dasar personel yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam perusahaan.

Menurut Armstrong dan Baron yang dikutip oleh Wibowo (2012:88), kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja

kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik.

Pasal 70 ayat (1) UU ASN menyatakan bahwa “Setiap Pegawai ASN memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi”. Pengembangan kompetensi dapat dilakukan antara lain melalui pendidikan dan pelatihan, seminar, kursus dan penataran.

Berdasarkan Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa Pengembangan Kompetensi adalah upaya untuk pemenuhan kebutuhan kompetensi PNS dengan standar kompetensi jabatan dan rencana pengembangan karier.

Dari beberapa pendapat para ahli, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman yang dijadikan sebagai suatu pedoman dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP.

2.3.2 Tujuan Pengembangan Kompetensi

Tujuan diselenggarakan pengembangan SDM Aparatur menurut Simamora (2006:276) pengembangan dilakukan untuk membekali, meningkatkan kualitas dan pengembangan kompetensi dalam rangka meningkatkan kemampuan,

produktifitas dan kesejahteraan”. Adapun tujuannya tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Akan memperbaiki kinerja pegawai yang memiliki kualitas kinerja buruk dan tidak memuaskan karena kurangnya keterampilan yang dimiliki. Dengan mengadakan program pelatihan yang berkesinambungan ini dapat membekali pegawai baru untuk memperbaiki kinerjanya dalam mengelola organisasi.
2. Memutakhirkan keahlian para pegawai sejalan dengan kemampuan teknologi.
3. Meningkatkan minat belajar bagi pegawai agar memiliki kompetensi dalam pekerjaannya.
4. Membantu memecahkan masalah operasional.
5. Mempersiapkan pegawai untuk promosi jabatan adalah salah satu cara untuk memberikan motivasi kepada karyawan agar mereka berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitasnya dan ini didapatkan melalui program pengembangan karier yang sistematis.
6. Mengorientasikan pegawai terhadap organisasi.
7. Akan memenuhi pertumbuhan pribadi pegawai.
8. Motif. Motif adalah hal-hal yang seseorang pikir atau inginkan secara konsisten yang menimbulkan tindakan. Motif akan mendorong, mengarahkan perilaku terhadap tindakan atau tujuan tertentu.

2.3.3 Indikator Kompetensi

Terdapat beberapa indikator kompetensi pegawai yang berpengaruh terhadap perilaku seorang individu ditempat kerjanya, indikator tersebut terbagi dalam beberapa kategori yang berbeda. Dikutip dari sebuah buku yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia” karya Edison dkk (2022), ia berpendapat bahwa untuk memenuhi unsur kompetensi, maka seorang pegawai wajib memenuhi indikator-indikator berikut :

1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya. Seorang pegawai harus memiliki pengetahuan untuk menunjang pekerjaan dan memiliki kemauan untuk menambah pengetahuan.

2. Keahlian

Keahlian adalah kemahiran seseorang dalam suatu ilmu pengetahuan. Dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan maka seorang pegawai harus memiliki keahlian yang selaras dengan bidang kerjanya. Seorang pegawai harus memiliki keahlian seperti mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi kemudian mencari solusi atas permasalahan tersebut.

3. Sikap

Sikap merupakan suatu ekspresi perasaan seseorang yang merefleksikan kesukaannya atau ketidak sukaannya terhadap suatu objek. Seorang pegawai harus mampu berinisiatif membantu rekan

kerja, mengembangkan keramahan dan kesopanan kerja, dan menanggapi setiap permintaan kolega dengan serius.

2.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut Zwell dalam Wibowo (2016), Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan dan Nilai
2. Keahlian atau Keterampilan
3. Pengalaman
4. Karakteristik Personal
5. Motivasi
6. Isu-isu Emosional
7. Kapasitas Intelektual

Secara rinci Zwell dalam Wibowo (2016) memberikan penjelasan masing-masing faktor yang mempengaruhi kompetensi sebagai berikut :

1. Kepercayaan dan Nilai

Kepercayaan dan nilai dalam faktor yang mempengaruhi kompetensi itu tercermin dari sikap dan perilaku seseorang. Sikap dan perilaku tersebut adalah melekat pada diri seseorang. Seseorang yang tidak kreatif dan tidak inovatif dalam pekerjaan cenderung seseorang tersebut tidak dapat bersikap untuk menemukan sesuatu yang baru dan menantang bagi dirinya.

2. Keahlian atau Keterampilan

Dalam aspek keahlian atau keterampilan dalam kompetensi memegang peranan yang sangat penting dalam perusahaan. Keahlian atau

keterampilan seseorang menjadi faktor penentu suksesnya kompetensi yang dimiliki seseorang

3. Pengalaman

Adapun pengalaman seseorang yang dapat mempengaruhi faktor kompetensi. Dimana seseorang yang mengalami banyak pengalaman dalam suatu bidang pekerjaan dapat meningkatkan kompetensi dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki pengalaman.

4. Karakteristik Personel

Karakteristik personal yang diartikan sebagai karakteristik kepribadian seseorang. Karakteristik kepribadian seseorang dapat berpengaruh terhadap kompetensi. Setiap orang mempunyai kepribadian yang berbeda-beda. Dari kepribadian seseorang tersebut dapat dilihat dari kegiatan sehari-hari.

5. Motivasi

Motivasi seseorang terhadap suatu pekerjaan akan berpengaruh terhadap hasil yang dicapai. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap karyawan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kompetensi.

6. Isu-isu Emosional

Isu-isu emosional yang mempengaruhi kompetensi. Dalam artian isu-isu tersebut adalah suatu hambatan emosional yang dapat membatasi terbentuknya kompetensi seseorang antara lain ketakutan karyawan

dalam melaksanakan tugasnya, perasaan malu atau kurangnya percaya diri terhadap suatu hal, selalu berfikir negatif terhadap seseorang.

7. Kapasitas Intelektual

Artinya seseorang akan berpengaruh terhadap penguasaan kompetensi. Kompetensi seseorang tergantung pada tingkat kemampuan berfikir yang berbeda-beda. Perbedaan tingkat kemampuan berfikir seseorang dalam kompetensi akan berpengaruh pada pengambilan keputusan dalam perusahaan dan mengatasi berbagai konflik yang terjadi.

2.3.5 Karakteristik Kompetensi

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang dideferensiasikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi.

Spencer dan Spencer yang dikutip oleh Wibowo (2016:90) menyatakan bahwa : “Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi dan mendukung untuk periode waktu cukup lama”. Terdapat lima karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut :

1. Keterampilan (*Skill*)
2. Pengetahuan (*Knowledge*)
3. Konsep Diri
4. Sifat
5. Motif

Secara rinci Wibowo (2016) memberikan penjelasan masing-masing indikator kompetensi adalah sebagai berikut :

1. Keterampilan (*Skill*)

Merupakan kemampuan yang menunjukkan sistem atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan dalam kinerja. Dalam hal ini keterampilan juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas tertentu dalam sebuah bidang yang sesuai dengan standar kerja dan target dalam perusahaan.

2. Pengetahuan

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Karyawan harus mengetahui dan memahami ilmu-ilmu pengetahuan atau informasi dibidang masing-masing.

3. Konsep Diri

Konsep diri adalah sikap. Sikap yang dimiliki seorang pegawai harus profesional dalam menyelesaikan tugasnya dengan rasa percaya diri dan yakin akan pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik sesuai yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

4. Sifat

Karakteristik yang relative konstan pada tingkah laku seseorang. Setiap karyawan mempunyai watak atau sifat yang berbeda-beda dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

5. Motif

Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan oleh seseorang yang menyebabkan suatu tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2.3.6 Urgensi Kompetensi

Dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan sesuai standar yang sudah ditetapkan maka dibutuhkan pegawai yang berkompoten sesuai dengan bidangnya, disinilah peran penting kompetensi diperlukan, karena pada dasarnya kompetensi mencakup keahlian dasar yang dimiliki seorang pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawabnya dalam bekerja. Sehingga setiap individu pada suatu organisasi mampu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan diperlukan kompetensi yang memadai, maka dari itu sebuah organisasi dapat menggapai tujuannya apabila didukung dengan pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi. (Baba, 2014)

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Edison (2017) menyatakan bahwa dalam sebuah organisasi kompetensi sangat penting sebagai dasar rekrutmen, hal tersebut dibutuhkan agar sebuah organisasi dapat dengan mudah untuk mengetahui jenis pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi pegawai. Kemampuan ini sangat penting sehingga sistem pengembangan setiap organisasi yang ingin sukses adalah wajib dan harus diterapkan seluas-luasnya terutama pada perusahaan-perusahaan modern saat ini, karena kompetensi akan berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai. Jika kompetensi pegawai baik

maka dapat dipastikan bahwa kualitas kerja dan tanggung jawab yang diselesaikan pun akan baik.

Menurut Jefri Sumendap et al., (2015) kompetensi penting dimiliki oleh setiap pegawai karena kompetensi pada dasarnya dapat membentuk karakteristik kepribadian seorang pegawai dan juga mampu menambah wawasan seorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya secara lebih cepat dengan tetap memperhatikan kualitas kerja yang dihasilkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kenaikan kompetensi seorang pegawai akan selaras dengan kinerja serta prestasi kerja yang dihasilkan dalam menyelesaikan tanggung jawabnya.

2.4 Tinjauan Tentang Pegawai Negeri Sipil

2.4.1 Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “Pegawai” berarti orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya) sedangkan “negeri” berarti negara atau pemerintah, jadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah orang yang bekerja pada pemerintah atau negara. Kranenburg memberikan pengertian dari pegawai negeri, yaitu pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memegang jabatan yang mewakili seperti anggota parlemen, presiden dan sebagainya. Secara Etimologi, Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdiri dari 3 kata yaitu pegawai yang berarti karyawan atau orang yang bekerja. Didalam ketentuan perundang-undangan yang pernah berlaku, pengertian pegawai negeri tidak dibuat dalam suatu rumusan yang berlaku

umum, tetapi hanya merupakan suatu perumusan yang khusus berlaku dalam hubungan dengan peraturan yang bersangkutan.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dalam Pasal 1 ayat (1), (2) dan (3) menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Negara yang selanjutnya disebut pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, disingkat dengan pegawai aparatur sipil negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Jabatan Aparatur Sipil Negara terdiri atas :

1. Jabatan administratif. Jabatan administratif dapat dibagi menjadi 3 yaitu:
 - a. Jabatan administrator. Pejabat dalam jabatan administrator bertanggung jawab memimpin pelaksana seluruh kegiatan pelaksana publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.

b. Jabatan pengawas. Pejabat dalam jabatan pengawas bertanggung jawab mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana.

c. Jabatan pelaksana. Pejabat dalam jabatan pelaksana bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintah dan pembangunan.

2. Jabatan fungsional. Jabatan fungsional dalam aparatur sipil negara terdiri dari :

a. Jabatan fungsional keahlian terdiri dari :

- Ahli utama
- Ahli madya
- Ahli muda
- Ahli pertama

b. Jabatan fungsional keahlian terdiri dari :

- Penyelia
- Mahir
- Terampil
- Pemula

3. Jabatan pimpinan tinggi. Jabatan pimpinan tinggi berfungsi memimpin dan memotivasi setiap pegawai aparatur sipil negara pada instansi pemerintah melalui :

a. Kepelaporan dalam bidang

- b. Pengembangan kerja sama dengan instansi lain
- c. Keteladanan dalam mengamalkan nilai dasar Aparatur Sipil Negara dan melaksanakan kode etik dan kode perilaku Aparatur Sipil Negara.

