

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pegawai merupakan salah satu asset utama dalam suatu instansi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Selain itu sebagai unsur utama Sumber daya aparatur Negara Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai peranan untuk keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Di dalam lingkungan organisasi pemerintahan seorang aparatur dituntut untuk bekerja sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Secara etis seorang aparatur merasa terpanggil untuk melayani kepentingan publik secara adil tanpa membedakan kelompok, golongan, suku, agama serta status sosial. Menurut etika organisasi pemerintahan RI seorang aparatur harus dapat menjadikan dirinya sebagai model panutan tentang kebaikan dan moralitas pemerintahan terutama yang berkenaan dengan pelayanan kepada publik. Dia akan senantiasa menjaga kewibawaan dan citra pemerintahan melalui kinerja dan perilaku sehari – hari dengan menghadirkan diri dari perbuatan yang tercela yang dapat merugikan masyarakat dan Negara. Jadi etika pada dasarnya merupakan upaya menjadikan moralist sebagai landasan bertindak dan berperilaku dalam kehidupan bersama termasuk dilingkungan profesi administrasi. (Ryass Rasyid, 1996, 43-44).

Pada mulanya, hanya kalangan dunia usaha yang benar - benar memahami arti pentingnya pelayanan yang baik bagi para pelanggan. Bagi dunia usaha,

pelayanan merupakan satu-satunya cara untuk memperoleh kepercayaan dari para pelanggannya. Mereka sadar bahwa kelangsungan hidup usaha sangat tergantung pada pelanggan. Kepercayaan dan kedekatan hubungan dengan pelanggan hanya bisa dibina melalui kegiatan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan mereka, oleh karenanya dunia usaha terpacu untuk bersaing dalam mengembangkan pelayanan yang semakin hari semakin bermutu tinggi.

Di kalangan pemerintahan, kesadaran akan mutu pelayanan mulai berkembang sejak tahun 1980-an. Kesadaran ini dipicu oleh kenyataan bahwa kegiatan pelayanan bagi masyarakat ternyata memerlukan biaya yang sangat besar, bahkan semakin hari semakin membengkak, tetapi belum pernah dapat memberikan hasil seperti yang diharapkan. Baik masyarakat yang dilayani, maupun pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan sama - sama kecewa, karena kesejahteraan umum tetap masih jauh dari harapan. Kekecewaan ini selanjutnya merangsang semua pihak untuk mulai melakukan penilaian dan pengkajian menyeluruh terhadap sistem pelayanan masyarakat. Di mata masyarakat pelayanan oleh pemerintah dirasakan berbelit-belit, semena-mena, kaku, mahal, mengada-ngada, lama, pilih kasih, korup, kurang demokratis, kurang terbuka, dan tidak bertanggung jawab.

Pengkajian dari pihak pemerintah awalnya menghasilkan pandangan yang masih bercirikan birokratik. Namun dengan semakin kuatnya paksaan dari masyarakat, pemerintah mulai mau belajar mendengarkan, dan belajar memahami aspirasi mereka. Saat ini, pemerintah sungguh menyadari bahwa tujuan akhir dari pelayanan adalah mewujudkan tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk

mengurusi semua persoalan mereka sendiri. Agar dapat mencapai tujuan ini, pemerintah melakukan berbagai tindakan yang perlu seperti meningkatkan birokratisasi, kewirausahaan, transparansi, akuntabilitas dan pemberantas korupsi. Pemerintah menunjukkan sikap yang sangat serius untuk memperbaiki pelayanannya kepada masyarakat.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorang dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat.

Dalam kinerja di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang dalam pelayanan publik dapat dilakukan dalam Pengukuran Kinerja Kegiatan dengan kelompok indikator kinerja yang digunakan adalah kinerja input, output dan outcome. Keseluruhan kelompok indikator kinerja telah dapat dirumuskan.

Indikator kinerja yang digunakan adalah dana dengan satuan rupiah dan tenaga kerja/SDM dengan satuan orang. Indikator output yang digunakan bervariasi tergantung pada jenis sasaran yang ditetapkan, demikian halnya dengan indikator kinerja outcome yang digunakan juga bervariasi tergantung pada sasaran yang ingin dicapai.

Secara geologis wilayah propinsi Jawa Barat terletak pada jalur patahan dan sebaran gunung api. Kondisi demikian menghasilkan terbentuknya bentang alam yang menarik, aneka ragam mineral berharga dan berbagai potensi sumber

daya alam lainnya. Demikian pula dengan wilayah kabupaten Subang yang membentang dari wilayah pegunungan di wilayah selatan dan laut disebelah utara, memiliki potensi sumber daya alam yang potensial khususnya bahan galian C yang potensi pengelolannya paling banyak.

Bahan galian pasir dan batu merupakan potensi sumber daya alam yang banyak diusahakan sehingga pemerintah daerah khususnya Dinas Pertambangan dan Energi perlu melakukan langkah – langkah penanganan dan pengaturan tentang tata cara penambangan yang baik dan benar sesuai dengan kaidah pertambangan yang berwawasan lingkungan. Seiring dengan banyaknya permintaan pasar akan bahan galian C (pasir dan batu), maka banyak perusahaan yang bergerak di bidang pertambangan galian C melakukan pengusahaan yang mana dalam menyalahi aturan kaidah pertambangan yang baik sehingga efeknya terjadi kerusakan lingkungan.

**Tabel 1.1**

**Data dan Potensi Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang**

**WILAYAH POTENSI BAHAN GALIAN C**

<b>NO</b>	<b>JENIS</b>	<b>KECAMATAN</b>	<b>POTENSI (M<sup>3</sup>)</b>
1	Pasir pantai / Sungai	1. Legon Kulon 2. Sukasari 3. Blanakan	210 Juta m <sup>3</sup>
2	Lempung	1. Blanakan 2. Patokbeusi 3. Ciasem 4. Pamanukan 5. Compreng	± 5 Juta m <sup>3</sup>

		6. Pusakanagara	
3	Lempung dan Trass	1. Pabuaran 2. Cikaum 3. Kalijati 4. Pagaden	± 150 Juta m <sup>3</sup>
4	Sirtu	1. Cipeundeuy 2. Blanakan 3. Ciasem 4. Compreng 5. Cipunagara 6. Cibogo 7. Subang	Terbesar di Daerah Aliran Sungai (DAS)
5	Gypsum	Subang	± 5 Juta m <sup>3</sup>
6	Batu Belah	1. Cijambe 2. Cisalak 3. Tanjungsiang 4. Jalancagak 5. Sagalaherang	± 2 Juta m <sup>3</sup>
7	Batu Gunung	Jalancagak	Belum di evaluasi
8	Pasir Gunung	Jalancagak	Belum di evaluasi
9	Pasir	1. Cipeundeuy 2. Kalijati 3. Subang 4. Cijambe	± 1,2 Milyar m <sup>3</sup>
10	Puzolan	1. Cijambe 2. Sagalaherang	± 200 Juta m <sup>3</sup>
11	Belerang	Jalancagak	± 20 Juta m <sup>3</sup>
12	Yarosite	Jalancagak	± 50 Juta m <sup>3</sup>
13	Batu Gamping	1. Kalijati 2. Cijambe	Belum di evaluasi

Sumber : Dinas Pertambangan dan Energi Kab. Subang

Dalam upaya peningkatan pemanfaatan potensi Bahan Tambang, Dinas Pertambangan dan energi telah melaksanakan Program peningkatan pelayanan Perijinan namun dikeluarkannya Surat Bupati No. 541.3/1863/Pe tanggal 26 Oktober 2006 Perihal penertiban Galian C maka penyelesaian ijin Usaha Pertambangan (IUP) mengalami penurunan.

Sedangkan pengawasan air tanah dilaksanakan guna pemantuan kegiatan pengambilan dan pemanfaatan air tanah diperusahaan meliputi pemantuan muka air tanah, pemantauan volume pengambilan air tanah serta pelaksanaan konservasi air tanah.

**Tabel 1.2**

**Data Nilai Pajak Air Tanah Tahun 2013**

<b>NO</b>	<b>Bulan</b>	<b>Volume (m<sup>3</sup>)</b>	<b>NPA (Rp)</b>	<b>Pajak Air Tanah (Rp)</b>
1	2	3	4	5
1	Januari	450.509	2.073.219.920	414.643.984
2	Februari	432.907	2.381.249.519	476.249.904
3	Maret	414.231	1.965.690.696	393.138.139
4	April	431.551	2.397.580.592	479.516.118
5	Mei	427.423	2.278.111.734	455.622.347
6	Juni	457.745	2.441.915.842	488.383.168
7	Juli	437.543	2.370.156.040	474.031.208

8	Agustus	399.831	1.930.851.833	386.170.367
9	September	453.726	2.446.802.680	489.360.536
10	Oktober	448.539	2.477.748.474	495.549.695
11	November	453.966	2.491.793.804	498.358.761
12	Desember	479.185	2.592.660.539	518.532.108
<b>Jumlah</b>		<b>5.278.156</b>	<b>27.847.781.673</b>	<b>5.569.556.335</b>

*Sumber : Dinas Pertambangan dan Energi Kab. Subang*

Berdasarkan hasil pemutahiran data tahun 2013, masyarakat pra – KS di Kabupaten Subang yang belum terlayani Sambungan Rumah (SR) dan Instalansi Listrik (IR) adalah 27.000 Rumah.

Sebagian besar minyak bumi dan gas (migas) bumi di Cekungan Subang diproduksi oleh lapisan batuan Tersier Muda hingga Resen Muda, dijumpai pada kedalaman sekitar 2000 meter dari permukaan, tersebar dibagian Subang hingga lepas pantai dibagian utara kearah Laut Jawa.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN CHUNING DJATI  
BANDUNG

**Tabel 1.3**

**Data Jumlah Sumur Migas Kabupaten Subang**

SUMUR PRODUKSI			JUMLAH SUMUR		
Minyak	Gas	Minyak dan Gas	Produksi	Non produksi	Total
4	27	1	32	56	88

*Sumber : Dinas Pertambangan dan Energi Kab. Subang*

Beberapa Sumur gas telah dapat diproduksi (telah menghasilkan). Jumlah sumur diproduksi seluruhnya sekitar 88 buah, yang sedang memproduksi untuk gas 27 buah, produksi untuk 4 buah sumur, minyak dan gas 1 sumur dan sekitar 56 buah sumur merupakan sumur non produksi.

Adapun masalah Pegawai di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang, yaitu :

- Masih rendahnya jumlah pegawai dan kurangnya penambahan SDM yang berkualitas
- Terbatasnya Pegawai dan sarana prasaran yang dimiliki Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang jadi pelayanan terhadap masyarakat atau perusahaan kadang agak terhambat.
- Pegawai kurang terjaganya kualitas dan kuantitas pada air permukaan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (1999), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.



Berdasarkan Uraian tersebut diatas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut, yang pembahasannya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “ **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERTAMBANGAN DAN ENERGI KABUPATEN SUBANG** “

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Masih rendahnya jumlah pegawai dan kurangnya penambahan SDM yang berkualitas
2. Terbatasnya Pegawai dan sarana prasaran yang dimiliki Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang jadi pelayanan terhadap masyarakat atau perusahaan kadang agak terhambat.
3. Pegawai di Dinas Pertambangan dan Energi Kurang menjaganya kualitas dan kuantitas permukaan air

### **4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pokok bahasan di atas penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pekerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang ?
2. Seberapa besar pengaruh kuantitas pekerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas dan kuantitas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang ?

### **5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan permasalahan yang dihadapi, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pekerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kuantitas pekerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas dan kuantitas pekerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang.

## 6. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Kegunaan secara teoritis

- 1) Penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memperluas keilmuan dalam bidang disiplin ilmu pemerintahan dan dapat juga dijadikan sebagai bahan untuk penelitian yang berhubungan dengan masalah pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sebuah kajian yang dapat membuka wawasan dan menarik untuk terus dikiembangkan sehingga aspirasi yang sesungguhnya dapat benar – benar dapat diterapkan dalam birokrasi pemerintahan dengan yang diharapkan.

### 2. Kegunaan secara Praktis

- 1) Secara Praktis sebagai sumbangan pemikiran penulis pada Dinas Pertambangan dan Energi di Kabupaten Subang, mengenai Kinerja pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
- 2) Sebagai sarana peningkatan kemampuan ilmiah dari teori – teori yang telah didapat dalam aspek pemerintahan. Bagi pemerintahan dapat meningkatkan birokrasi dan melaksanakan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang.

## 7. Kerangka Pemikiran

Menurut Mangkunegara (2011:67) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia mengatakan Kinerja adalah hasil kerja secara Kualitas dan Kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (2005 : 5) adalah sebagai setiap kegiatan yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dikutip dari Mangkunegara dalam bukunya Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan (2011 : 67) menyatakan bahwa hampir seluruh cara penilaian kinerja mempertimbangkan hal – hal sebagai berikut :

### a) Kualitas Pekerja

Pengukuran kualitas mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan yaitu seberapa baik menyelesaikannya. Hal ini berkaitan dengan mutu yang dapat dihasilkannya.

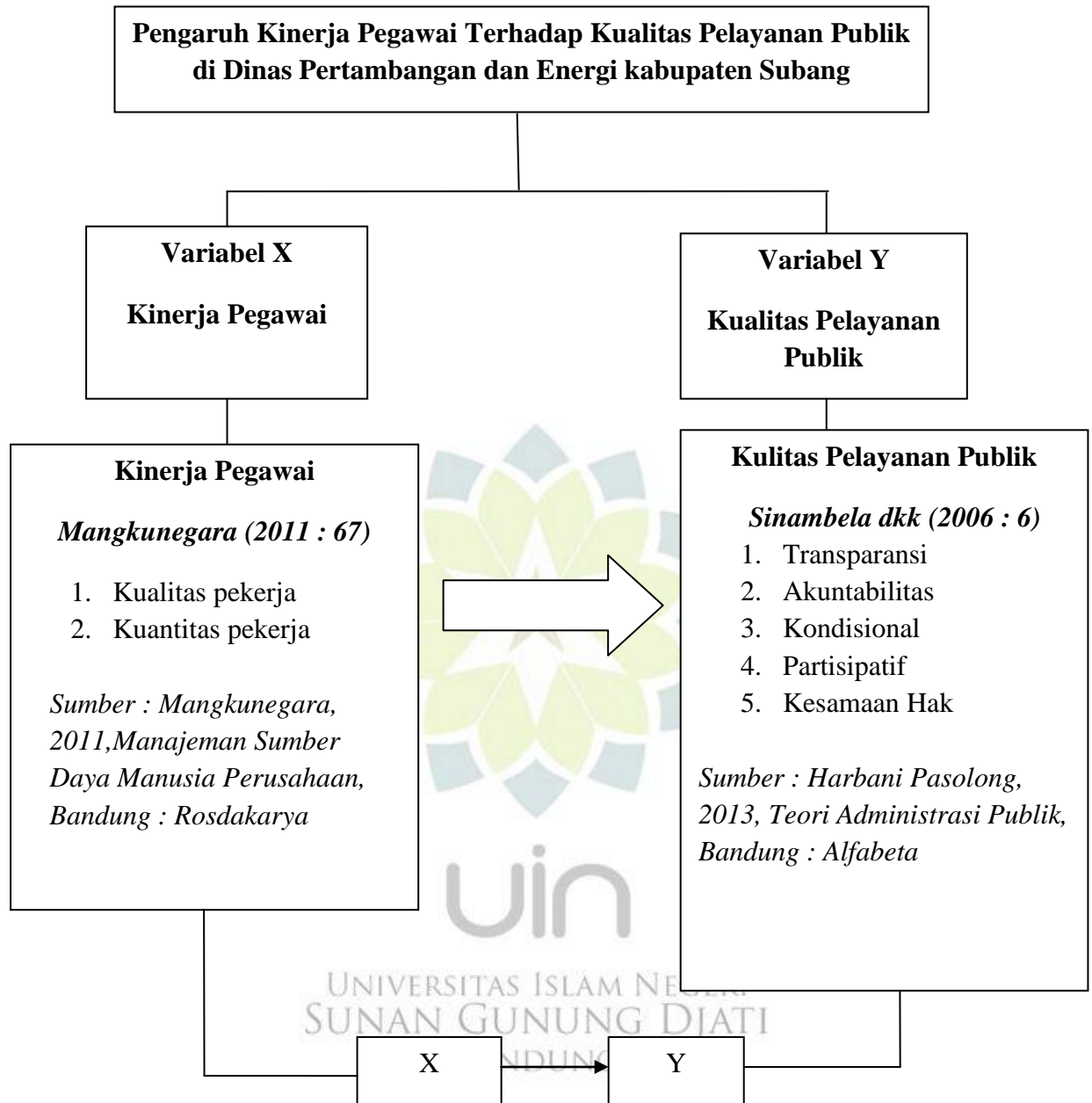
### b) Kuantitas pekerja

Pengukuran kuantitas dapat melibatkan perhitungan keluaran dari proses pelaksanaan kegiatan. Hal ini berkaitan dengan jumlah yang harus diselesaikan.

Ada beberapa dimensi atau faktor digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan publik, menurut Sinambela dkk. (2006:6) yang di kutip dari bukunya Teori Administrasi Publik oleh Harbani Pasolong mengatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan terbuka, muda, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan
3. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.

Dimensi diatas dapat dipenuhi dengan sebaik – sebaiknya dalam memberikan pelayanan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

## 8. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut : “ Pengaruh Kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi di Kabupaten Subang tersebut.”

H<sub>1</sub> : Adanya pengaruh kualitas kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang.

H<sub>2</sub> : Adanya pengaruh dari kuantitas kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang.

H<sub>3</sub> : Adanya pengaruh kualitas dan kuantitas kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Subang.

