

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam hal pelayanan di bidang penanganan rumah rehabilitasi sosial berdasarkan peraturan daerah Provinsi Jawa Barat No. 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial adalah upaya yang terarah, terpadu, berkelanjutan, yang bersifat pencegahan (*preventif*) dan penyembuhan (*curatif*), pemulihan (*rehabilitatif*) dan pengembangan (*promotif*) bagi PMKS yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah, pemerintah kabupaten/kota dan masyarakat, dalam bentuk pelayanan kesejahteraan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial jaminan sosial, dan perlindungan sosial.

Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi pemerintah untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang bermutu tergantung pada tujuan yang akan di lakukan oleh dinas sosial.

Kementerian sosial adalah kementerian yang mempunyai tugas menyelenggarakan dan membidangi urusan dalam negeri di dalam pemerintahan

untuk membantu presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan negara di bidang sosial.

Dinas sosial adalah merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang sosial yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

Satuan pelayanan Rehabilitasi Tuna sosial adalah sub Unit dari Panti Sosial Rehabilitasi Tuna Sosial Palimanan-cirebon yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, dengan Tugas Pokok dan Fungsi adalah melaksanakan program dan Pelayanan Rehabilitasi Sosial bagi penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Khusus Wanita Tuna Sosial (WTS).

Rehabilitasi sosial adalah proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan seseorang mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan masyarakat

Pada umumnya rumah rehabilitasi sosial yang berada di bawah binaan dinas sosial provinsi jawa barat bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran dan pengertian masyarakat tentang keadaan, permasalahan Tuna Susila dan bergerak untuk mendukung serta mengembangkan usaha-usaha rehabilitasi sosial Tuna Susila, membina masyarakat, yang salah dalam kehidupan sosialnya, direhabilitasi, di bina dan di arakan dengan menggunakan metode yang telah dibuat.

Pencapaian mutu pembinaan yang baik tentunya di perlukan berbagai rangkaian kegiatan yang baik dan terstruktur dan ter ukur yang ditentukan oleh

beberapa faktor antara lain : kompetensi, Sumber daya manusia, sarana dan prasarana, instruktur, dan pegawai itu sendiri.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting untuk menunjang keberhasilan suatu organisasi. Dalam pelaksana seluruh kebijakan organisasi perlu dibekali dengan kompetensi yang memadai. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai, diperlukan sumber daya yang maksimal agar tercapainya tujuan organisasi tersebut. Oleh karena itu, pegawai merupakan kunci penentu keberhasilan organisasi. Untuk itu setiap selain dituntut untuk memiliki pengetahuan, dan kompetensi, juga harus mempunyai pengalaman, motivasi, komitmen yang tinggi, disiplin diri, dan semangat kerja tinggi.

Pencapaian tujuan tersebut tentunya memerlukan penyiapan sumber daya manusia yang unggul, berkualitas, mampu berprestasi dan kompeten, karena disadari bahwa keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, sejatinya tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu instansi atau organisasi termasuk pemerintahan daerah.

Pada kenyataannya kompetensi sumber daya manusia sangatlah berpengaruh dalam keberhasilan rumah rehabilitasi sosial. Dalam membina peserta binaannya. Keberhasilan rumah rehabilitasi sosial, ditentukan oleh kualitas pelayanan yaitu kemampuan sumber daya manusia dalam menangani peserta binaan.

Kompetensi erat kaitannya dengan kewenangan setiap pegawai untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga menghasilkan output yang baik dan bermutu. Dalam mobilisasinya penulis mengira masih ada pengelolaan yang belum berjalan dengan baik, hal ini di lihat masih ada peserta binaan yang kembali pada pekerjaan sebelumnya. Tetapi tidak dapat dipungkiri keberhasilan itu perlu ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai dan kompetensi sumber daya manusia yang lebih baik.

**TABEL 1.1**  
 DATA KEBERHASILAN AKHIR TAHAP PELAYANAN  
 RUMAH REHABILITASI SOSIAL KARYA WANITA SUKABUMI  
 PERIODE 2010-2017

No	Tahun Anggaran	Jumlah Klien	Kembali ke Keluarga	Bekerja di Perusahaan	Menikah	Kembali menjadi WTS	Wirasta	Tidak Jelas
1	2010	80	29	25	15	5	6	0
2	2011	110	45	30	18	7	10	0
3	2012	100	80	1	2	4	0	13
4	2013	50	30	2	4	6	2	6
5	2014	60	40	3	3	7	2	5
6	2015	60	25	2	3	20	3	7
7	2016	90	40	5	15	15	5	10
8	2017	90	50	8	5	15	2	10

(Sumber: Bagian Rehabilitasi Sosial dan Bagian Penerima dan Penyaluran di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi, 2018)

Berdasarkan tabel yang tertera di atas, bahwa masih ada peserta/klien tuna sosial yang menjalankan kegiatannya kembali yaitu menjadi WTS setelah dilakukan rehabilitasi.

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan, tersebut penulis mencoba mengangkat dalam sebuah Usulan Proposal yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Layanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi”

## B. Identifikasi Masalah

1. Kualitas sumber daya manusia yang masih belum memadai salah satu faktornya dilihat dari pendidikannya.

**Tabel 1.2**

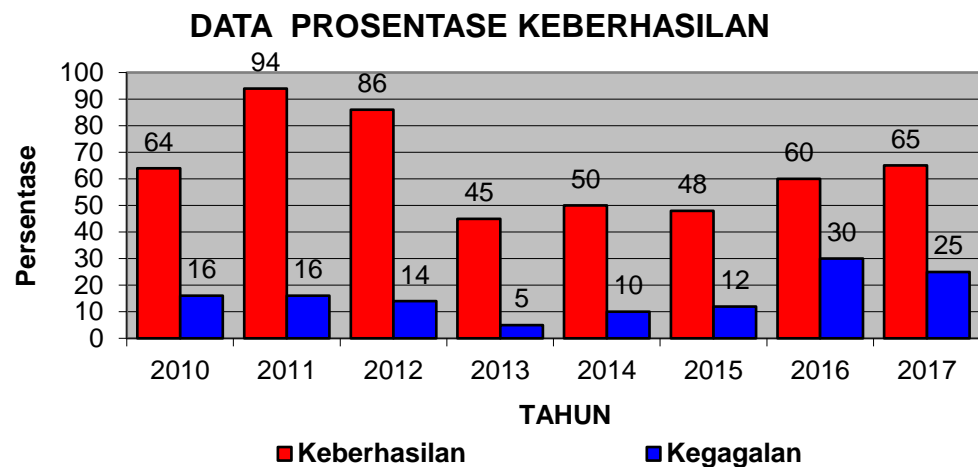
### **Keadaan SDM berdasarkan pendidikannya**

Pendidikan	Jumlah
S2	1
S1	4
SMA	3
SMP	2
SD	1
<b>Jumlah</b>	<b>11</b>

(sumber : Bagian Rehabilitasi Sosial dan Bagian Penerimaan dan Penyaluran di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi 2018)

2. Pegawai kurang memiliki keterampilan teknis daalam menjalankan tugasnya salah satu faktornya kurang nya sumer daya manusia
3. Peserta sosial yang melakukan kegiatannya kembali setelah dilakukan Rehabilitasi

**Gambar 1.1**  
**Data persentase keberhasilan**



### C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kompetensi Sumber Daya Manusia pada satuan pelayanan rehabilitasi Tuna Sosial ?
2. Bagaimana Pelayanan pendampingan Instruktur Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial ?
3. Seberapa besar pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap layanan pendampingan peserta binaan sosial pada satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial?

#### **D. Maksud dan Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Kompetensi Sumber Daya Manusia pada satuan pelayanan rehabilitasi Tuna Sosial
2. Untuk mengetahui pelayanan pendampingan instruktur Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial
3. Untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia terhadap layanan pendampingan peserta tuna sosial

#### **4. Manfaat Kegunaan**

Kegunaan Penelitian baik secara teoritis maupun praktis bagi peneliti dan instansi tempat peneliti melakukan penelitian dan bagi dimensi Administrasi adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
  - 1) Untuk membuka wawasan mengenai keilmuan administrasi negara dalam hal pelayanan public.
  - 2) Sebagai perbandingan antara teori yang dipelajari dengan kenyataan yang ada dan berkembang dilapangan
  - 3) Untuk dapat dipergunakan dalam menelaah atau menambah khasanah perpustakaan
  - 4) Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.
2. Kegunaan Praktis
  - 1) Bagi Instansi: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan

pemikiran yang relevan bagi Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi, khususnya mengenai pengaruh kompetensi SDM terhadap pelayanan pendampingan peserta Binaan sosial di Satuan Pelayanan Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.

- 2) Bagi Peneliti: Hasil dari penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh kompetensi SDM terhadap pelayanan pendampingan peserta Binaan sosial di Satuan Pelayanan Tuna Sosial Cibadak Sukabumi.
- 3) Bagi Peneliti selanjutnya: diharapkan dapat menjadi acuan dan menambah referensi mengenai kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap pelayanan pendampingan peserta.

## **5. Kerangka Pemikiran**

Dalam pencapaian suatu tujuan serta tetap optimis dengan menyelesaikan masalah yang dikemukakan oleh peneliti, diperlukan adanya suatu anggapan dasar atau kerangka pemikiran yang berupa dalil, hukum, teori serta pendapat para ahli yang kebenarannya dapat di pertanggungjawabkan dan tidak diragukan lagi. Berkaitan dengan topik yang diajukan oleh peneliti, maka peneliti mengemukakan pengertian yang berpedoman kepada pendapat para ahli.

Menurut Pasolong (2013:8) Administrasi Publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

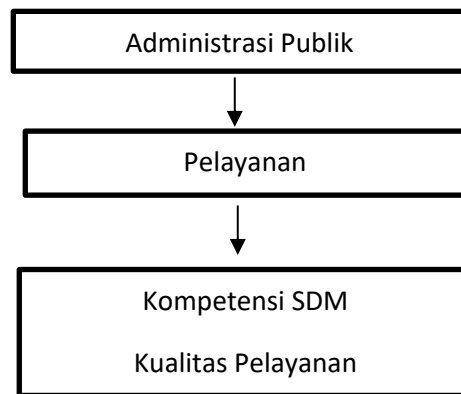


Sinambela (2016:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Anwas (2014:14) Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dilandasi (keterpaduan) oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikapnya yang dituntut dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Menurut Ibrahim yang di kutip oleh Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dalam Kerangka pemikiran ini menggunakan teori Administrasi Publik yang merupakan *Grand Theory*, teori Pelayanan yang merupakan *Middle Theory* dan teori Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan yang merupakan *Operasional Theory*.



**Gambar 1.2**

### ***Kerangka Konseptual***

(Sumber diolah oleh peneliti 2018)

Setelah membahas definisi dari kompetensi sumber daya manusia, peneliti akan membahas lebih lanjut mengenai indikator kompetensi sumber daya manusia. Menurut Spencer dan Spencer dalam Anwas (2014:15) menyatakan bahwa untuk mengukur kompetensi seseorang diperlukan indikator yang meliputi semua unsur. yaitu:

- 1) Motif
- 2) Sifat bawaan
- 3) Konsep diri
- 4) Pengetahuan
- 5) Keterampilan

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dimensi Kompetensi :

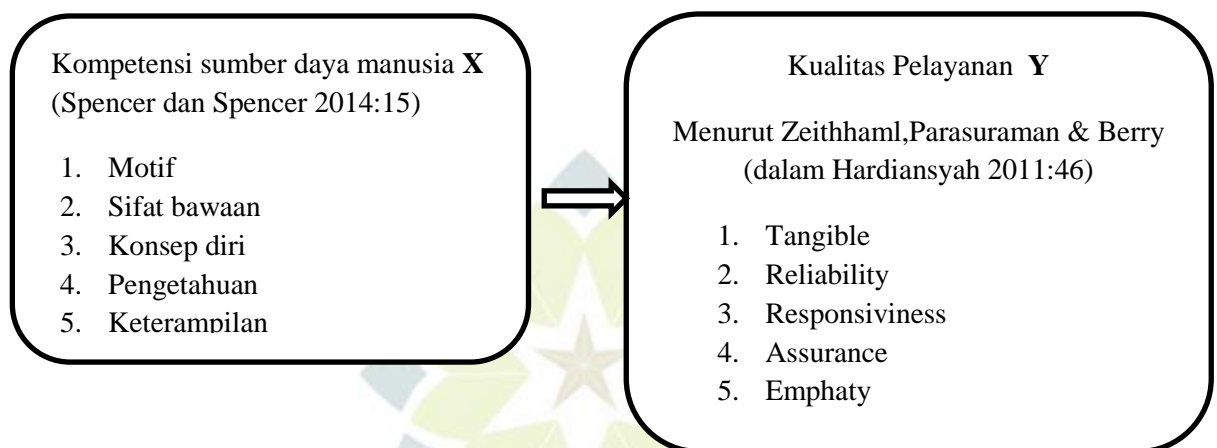
1. Motif, kompetensi yang berkaitan dengan pemikiran individu yang konsisten dan mendorongnya untuk melakukan tindakan (berperilaku)

2. Sifat bawaan (*traits*), kompetensi yang berkaitan dengan karakter atau watak mandiri yang menjadikan individu berperilaku tertentu. Sifat bawaan ini antara lain: percaya diri, daya tahan, dan lain-lain.
3. Konsep diri (*self concept*), kompetensi yang berkaitan dengan sikap dan nilai-nilai yang dimiliki individu.
4. Pengetahuan, berkaitan dengan informasi atau ilmu yang dimiliki individu dalam bidang pekerjaan tertentu.
5. Keterampilan, berkaitan dengan pekerjaan fisik atau mental individu.

Indikator pengukur kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46)

- a. *Tangible* (berwujud) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dari uraian di atas diungkapkan proposisi, bahwa bila kompetensi Sumber Daya Manusia tinggi maka kualitas Pelayanan pun akan meningkat. Dan berdasarkan pada kerangka pemikiran di atas, dapat dilihat model penelitian sebagai berikut



**Gambar 1.3**

***Kerangka Pemikiran***

(Sumber diolah oleh peneliti 2018)

**6. Hipotesis**

Hipotesis yang akan di uji dan dibuktikan dalam penelitian dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka pengujian yang dilakukan adalah hipotesis nol ( $H_0$ ) yang diterima atau ditolak, tergantung pada hasil perhitungan. Sedangkan ( $H_a$ ) hipotesis atau alternative. Jika  $H_0$  diterima maka  $H_a$  ditolak, demikian juga sebaliknya.

Berdasarkan judul yang diambil serta teori yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yaitu jawaban sementara dan masih harus diuji

kebenarannya melalui penelitian yang lebih lajur. Dan berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut :

$H_0: \rho = 0$ , Tidak dapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan di satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial cibadak sukabumi

$H_a: \rho \neq 0$ , Terdapat pengaruh yang signifikan dari kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan di satuan pelayanan rehabilitasi tuna sosial cibadak sukabumi

