**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Manajemen Sumber Daya Manusia, atau disingkat MSDM adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya yang dimiliki oleh individu secara maksimal sehingga tercapai suatu tujuan.Pengertian manajemen menurut **flippo(1994:5).** Manajemen Sumber Daya Manusia disebut manajemen personalia yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahaan dan pemutusan hubungna kerja, pengembangan kompensasi, integratis, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.

Dalam sebuah organisasi potensi Sumber Daya Manusia bisa dikatakan sebagai sumber daya utama karena dapat mengelola, menganalisis, dan mengerjakan tujuan instansi secara efektif dan efisien. Peran manusia dalam instansi sebagai pegawai merupakan faktor penting dalam setiap instansi karena pegawai yang menjadi penggerak dan penentu jalan organisasi.

Pengembangan SDM pada intinya diarahkan dalam rangka meningkatkan kualitasnya, yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas. Hasil berbagai studi menunjukkan, bahwa kualitas SDM merupakan faktor penentu produktivitas, baik secara makro maupun mikro. Sumber Daya Manusia (SDM) secara makro adalah warga negara suatu bangsa khususnya yang telah memasuki usia angkatan kerja yang memiliki potensi untuk berperilaku produktif (dengan

atau tanpa pendidikan formal) yang mampu memenuhi kebutuhan hidup sendiri dan keluarganya yang berpengaruh pada tingkat kesejahteraan masyarakat di lingkungan bangsa atau negaranya.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan. Secara makro, faktor-faktor masukan pembangunan, seperti sumber daya alam, material dan finansial tidak akan memberi manfaat secara optimal untuk perbaikan kesejahteraan rakyat bila tidak didukung oleh memadainya ketersediaan faktor SDM, baik secara kualitas maupun  kuantitas. Pelajaran yang dapat dipetik dari berbagai negara maju adalah, bahwa kemajuan yang dicapai oleh bangsa-bangsa di negara-negara tersebut didukung oleh SDM yang berkualitas.

Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintahan atau suatu mekanisme, sistematik yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat dengan demikian Sumber Daya Manusia yang dimiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi institusi tersebut. Aparat instansi pemerintah dan kualitas Sumber Daya Manusia sangat berperan dalam kemajuan tersebut, selain itu aparat pemerintahan dan instansi sumber daya manusia sebagai penopang atau pendorong peningkatan kualitas institusi menjadi lebih baik.

Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia dilihat dari kinerja aparat pemerintah dan kualitas pelayanan dapat diukur sejauh mana aktifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang diperhitungkan gairah kerja aparat pemerintah adalah kualitas kemampuan dan kinerja yang dimiliki seorang aparatur dalam melayani masyarakat. Jadi kemampuan dan kinerja merupakan nilai-nilai yang harus diaplikasikan kepada seluruh aparat agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayanan masyarakat yang berkewajiban yang bertanggung jawab penuh dalam rangka mengembang tugas-tugas yang diberikan oleh sebuah instansi perintahan.

Pegawai merupakan penggerak kegiatan dalam suatu instansi. Dalam melakukan kegiatan, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi agar pelaksanaanya sesuai dengan perencanaan dan harus didukung dengan peraturan kerja instansi sehingga menciptakan disiplin kerja. Pelaksanaan disiplin kerja itu sendiri harus dikelola dengan baik oleh para pegawainya karena dengan kurangnya kedisiplinan para pegawai akan bekerja kurang baik, kurang maksimal yang mengakibatkan kinerja instansi menjadi turun. Pada dasarnya instansi pemerintah harus mengedepankan pelayanan publik. Dalam hal ini ada juga yang harus diperhatikan oleh instansi, yaitu mengenai kinerja pegawai.

Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (rule government) harus merubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah yaitu memberi dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya good governance dalam menjalankan pelayanan publik dan pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga masyarakat untuk mendapatkan askes pelayanan publik . Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam **Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang **pelayanan publik** disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dimana Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.Pemberian palayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat.ri suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi.

Menurut **ibrahim (2008:18)**, bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Untuk itu diperlukannya aturan main yang tegas, lugas, dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan yang cirinya selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh ketidakpastian.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat karena itu kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum sangat strategis karena sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya sesuai dengan tujuan pendirinya.

Pada prinsipnya setiap pelayanan umum senantiasa harus ditingkatkan kualitas sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah, banyak jenis pelayanan umun di negeri ini dengan macam macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari cara untuk memperbaiki itu semua.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Dimana pelayanan publik ini sangan berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedai. Apabila layanan yang di berikan sudahsesuai dengan yang di harapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan maka dapat dikatakan bahwa penyediaan pelayanan tersebut tidak berkualitas. **Goetsch**dan **Davis** yang diterjemahkan **Fandy Tjiptono (2001: 101)** membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut:“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Namun pada kenyataanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, waktu yang lama, tidak adanya jaminan penyelesainan,tidak akuntabel,prosedur yang panjang dan melelahkan.

 Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik.Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparasi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Bedasarkan hasil penjajakan yang peneliti lakukan di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi,maka permasalah di atas masih rendah mengenai kualitas pelayanan publik diduga disebabkan salah satunya antara lain :

1. *Tangibel* (Berwujud). Kenyamanan tempat melakukan pelayanan yaitu Sarana dan prasarana belum memadai sehingga memperlambat aktififitas kerja dan pelayanannya di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.
2. *Reliability* (Kehandalan). Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan yaitu Ada beberapa pegawai yang kurang ahli atau dalam menggunakan alat bantu dalam pekerjaaan nya .
3. *Assurance* (Jaminan). Petugas yang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan yaitu Kurangnya kepastian jangka waktu mengenai penyelesaian pelayanan yang melewati batas waktu yang sesuai dengan ketentuan SOP.
	1. **Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti mencoba mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah?
2. Apa yang menjadi FaktorPendukung dan Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah?
3. Upaya apa saja dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah?
	1. **Tujuan Penelitian**
4. Menemukan data dan informasi yang sebenarnya tentangKualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah.
5. Mengembangkan data dan informasi yang menjadi Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah
6. Mengembangkan data dan informasi mengenai usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cimahi Tengah.
	1. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembanagan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Tengah.