**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta terdiri dari beberapa sub yang mempunyai hubungan yang secara structural dan fungsional dalam melaksanakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi dipandang sebagai suatu kegiatan dua orang atau lebih yang terpadu dalam suatu hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena adanya visi dan misi serta tujuan yang sama dan didalam prakteknya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Organisasi pemerintah maupun swasta sudah seharusnya menyesuaikan hasil kerja dengan perkembangan situasi kelembagaan yang dihadapi saat ini secara optimal untuk mewujudkan sasaran dan target yang ingin dicapainya.

Potensi Sumber Daya Manusia bisa dikatakan sebagai sumber daya utama karena peran manusia dalam organisasi faktor penting dalam setiap organisasi yang menjadi penggerak dan penentu bagaimana organisasi itu akan berjalan. Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, pendidikan dan bimbingan, mutasi maupun promosi jabatan. Kemauan, motivasi dan kemampuan yang dimiliki para pegawai dapat

dikembangkan untuk kepentingan suatu organisasi pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan kepada pegawainya untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan agar organisasi pemerintah dapat mempertahankan eksistensi kerja semua komponen organisasi.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan sumber daya manusianya, maka dari itu untuk memiliki kualitas pelayanan yang baik perlu adanya dukungan dari sumber daya manusia yang berkualitas pula, karna semakin baik sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai memenuhi standar yang baku nilainya mengacu pada hasil pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga hasil dan sasaran yang telah ditetapkan dan dicapai secara maksimal.

Baik atau buruknya suatu pelayanan yang dicapai oleh sebuah organisasi tidak terlepas dari keberhasilan prestasi kerja yang diraih oleh para pegawainya, akan tetapi untuk meraihnya tidaklah muadah, hal tersebut dapat diraih melalui berbagai usaha yang diberikan oleh seorang pemimpinnya yaitu dengan mengembangkan potensi yang dimiliki pegawainya. Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kelurahan dan Kecamatan di Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil penjajagan yang peneliti lakukan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung, peneliti menemukan permasalahan masih rendahnya kualitas pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari indikator masalah, sebagai berikut :

1. Kenyamanan, seperti ruang pelayanan dan fasilitas yang masih kurang, hal ini dapat dilihat dari ketika banyaknya pemohon yang harus menunggu di bale untuk dilayani.
2. Kurangnya informasi tertulis, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pemohon yang masih belum faham mengenai standar pelayanan dan harus terus datang hanya untuk mendapatkan informasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti menduga disebabkan oleh pengembangan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya dilaksanakan berdasarkan pengembangan sumber daya manusia. Hal ini terlihat dari :

1. Motivasi, masih kurangnya motivasi yang dimiliki pegawai terlihat dari cara kerja yang masih kurang dan tidak adanya kemajuan.
2. Pelatihan, masih adanya pegawai yang belum mempraktikan hasil dari mengikutinya pendidikan dan pelatihan maupun bimbingan teknis karena latar belakang pegawai yang berbeda-beda contohnya, pendidikan, pengalaman dan daya tanggap yang masih kurang sehingga menghambat kelancaran pelatihan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan kedalam laporan usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung”.**

* 1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian tersebut diatas mengenai Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung, maka untuk memperoleh gambaran mengenai permasalahan, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung?
2. Apa yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana usaha yang harus dilakukan oleh Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
   1. **Tujuan Penelitian**
4. Menemukan data dan informasi yang sebenar-benarnya tentang pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung.
5. Mengembangkan data dan informasi yang menjadi hambatan dalam pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung.
6. Menerapkan data dan informasi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung.
   1. **Kegunaan Penelitian**
7. Kegunaan teoritis penelitian ini yaitu, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dan bagi pengembangan ilmu administrasi negara pada umumnya, khususnya mengenai pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan.
8. Kegunaan praktis penelitian ini yaitu, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanana di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung.
   1. **Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan topik permasalahan pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung, serta untuk mempermudah pemecahan masalah dalam suatu penelitian ini diperlukan dasar pemikiran, tolak ukur atau landasan teori, observasi atau telaah kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka pemikiran memuat teori, definisi atau konsep-konsep dari para ahli yang selanjutnya akan ditetapkan sebagai kerangka pemikiran.Peneliti menuangkan definisi menurut ahli dalam pengertiannya, menurut **Priansa, Donni Juni** dalam bukunya *“Perencanaan & Pengembangan SDM”* (2016:151) berpendapat bahwa **“pengembangan SDM pada dasarnya adalah peningkatan kualitas, kuantitas, maupun kemampuan kerja pegawai untuk mengemban tugasnya yang akan datang”.**

Berdasarkan pengertian diatas, pengembangan sumber daya manusia berarti memuat sasaran, kebijaksanaan, proses yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi kerja pegawai itu sendiri, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi akan dapat terlaksana secara optimal. Adapun 4 (empat) dimensi yang menentukan pengembangan sumber daya manusia menurut **Priansa** dalam bukunya *“Perencanan & Pengembanagn SDM”* (2016:152) mengemukakan :

1. **Motivasi** : meliputi dorongan dari sendiri maupun dari orang lain yang mampu meningkatkan kualitas kerja;
2. **Laporan kemajuan** : meliputi hasil nilai
3. **Latihan**  : meliputi program pengembangan keahlian
4. **Perbedaan individu** : meliputi kemampuan setiap pegawai

Pegawai yang memiliki kinerja yang baik sangat dibutuhkan oleh organisasi, karna dengan memiliki pegawai yang memiliki kinerja dan kemampuan yang baik maka akan dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan dan dapat mengembangkan dan mempertahankan eksistensi organisasi tersebut terutama di masyarakat.

Pengertian kualitas pelayanan menurut menurut **Tjiptono, Fandy** dalam bukunya *“Manajemen Jasa”* (2012:152), berpendapat bahwa : **“kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.**

Berdasarkan definsi yang dikemukakan oleh ahli diatas kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu jasa tapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas. Dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanan menurut **Tjiptono** dalam bukunya *“Mananjemen Jasa”* (2001:70) yaitu :

1. *Tangible* (berwujud), meliputi : fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan), meliputi : kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan;
3. *Responsivitas* (daya tanggap), meliputi : merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
4. *Assurance* (jaminan), meliputi : ketepatan waktu, kepastian dan kelegalan;
5. *Empathy* (empati), meliputi :tidak membeda-bedakan dan selalu bersikap ramah.
   1. **Hubungan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan**

Pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya berkesinambungan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam arti yang seluas-luasnya, melalui pendidikan, latihan dan pembinaan. Selain itu pengembangan bertujuan untuk menghasilkan kerangka kerja yang bertalian secara logis dan komprehensif untuk mengembangkan lingkungan dimana pegawai didorong belajar berkembang.

Jika proses pengembangan sumber daya manusianya sudah berjalan, pentingnya menilai hasilnya karena penilaian merupakan evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Dalam pengembangan ini organisasi baik pemerintah maupun swasta tentunya berkeinginan untuk maju dan mencapai tujuan yang hendak dicapai. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia merupakan cara untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan untuk lebih memberdayakan “manusia” melalui perubahan dan pengembangan manusia itu sendiri, berupa kemampuan, kepercayaan, wewenang, dan tanggungjawab dalam rangka pelaksanaan kegiatan-kegiatan organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan organisasi tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan segala segala bentuk aktivitas yang dilakukan suatu organisasi pemerintah maupun swasta guna untuk memenuhi harapan konsumen. Maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas dihasilkan dari sumber dayanya yang berkualitas pula. Hal ini dapat dilihat jika pengembangan sumber daya manusia merupakan faktor penentu terhadap kualitas pelayanan.

Selanjutnya untuk melihat hubungan keterkaitan variabel pengebangan sumber daya manusia dan variabel kualitas pelayanan, teori yang menghubungkannya **Plunkett** dan **Atner** (1994), yang dikutip oleh **Ojoaksa, La Ode Muhamad** (2017) dalam *“Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna”* mengemukakan bahwa :

**“karyawan dalam suatu organisasi pemerintah/swasta sebagai *the most valuable resource* yang berperan untuk merencanakan, mengorganisir, mendayagunakan dan mengendalikan perusahaan beserta seluruh sumber daya nya untuk pencapaian tujuan organisasi. Untuk menjadi *the most valuable resource* , karyawan dituntut memiliki kemampuan, motivasi, dedikasi, komitmen dan loyalitas kepada organisasi yang diperoleh antara lain dari pendidikan, pelatihan dan pengembangan. Dengan melakukan pengembangan sumber daya manusia yang berorientasi pada kualitas pelayanan”.**

Faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas sebuah pelayanan yaitu sumber daya manusianya terlebih dahulu yang harus lebih diperhatikan karna, pelayanan yang baik tidak akan pernah terjadi bila sumber daya manusianya tidak baik atau belum bisa memberikan pelayanan yang baik.

* 1. **Hipotesis**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran diatas, maka peneliti menetapkan hipotesis sebagai berikut : **“Ada pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualita pelayanan di Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung”.** Maka peneliti akan merumuskan hipotesis, sebagai berikut :

1. Hipotesis Statistik :
2. Ho :s ≤ 0 = Pengembangan Sumber Daya Manusia : Kulalitas Pelayanan < 0, Pengembangan Sumber Daya Manusia (X) Kualitas Pelayanan (Y) artinya Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan tidak ada pengaruh yang signifikan.
3. H1 :s  ≥ 0 = Pengembangan Sumber Daya Manusia : Kualitas Pelayanan > 0, Pengembangan Sumber Daya Manusia (X) Kualitas Pelayanan (Y) artinya Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan ada pengaruh yang signifikan.
4. Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitiannya :

**Gambar 1.1 Paradigma Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Keterangan :

X : Pengembangan Sumber Daya Manusia

Y : Kualitas Pelayanan

Ɛ : Variabel lain diluar variabel Pengembangan Sumber Daya

Manusia yang tidak diukur yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hipotesis diatas, untuk mempermudah dalam pembahasan selanjutnya, maka peneliti mengajukan definisi operasional, sebagai berikut :

* 1. **Lamanya Penelitian**

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di Kantor Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung

Jalan Raya Soreang No.141

Telp/Fax (022) 5894100

Kode Pos (40911)

Email : [kecamatansoreang@gmail.com](mailto:kecamatansoreang@gmail.com)

Website : [www.kec.soreang.go.id/](http://www.kec.soreang.go.id/)

1. Lamanya Penelitian

Penelitian dimulai dari tahap penjajagan pada bulan Januari 2018, dan penelitan dilaksanakan pada bulan Januari hingga juni 2018. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada jadwal tabel jadwal penelitian yang tertera di lampiran.