**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan salah satu negara yang mempunyai penduduk yang sangat banyak, maka sebaiknya adanya peningkatan pembangunan untuk menopang kesejahteraan penduduknya. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa pembangunan nasional adalah usaha meningkatkan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia secara berkelanjutan dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Selain itu, tujuan pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual, serta menjalankan roda perekonomian guna mewujudkan kesejahteraan sosial.

Terjadinya masalah sosial dikarenakan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal, yaitu ketidakmampuan dalam mengatasi masalah-masalah sosial yang dihadapinya. Kemudian faktor eksternal yaitu kebijakan publik yang belum berpihak kepada masyarakat misikin, tidak tersedianya pelayanan sosial dasar, kesenjangan, dan ketidakadilan.

Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat merupakan Dinas Teknis Daerah yang berada dan bertanggung jawab kepada gubernur melalui sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat yang tugasnya adalah melakukan pelayanan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang salah satunya menangani masalah pelayanan bidang

bencana dan bantuan bencana. Pada sistem yang berjalan pada saat ini Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan tugasnya masih belum maksimal dirasakan masyarakat, hal tersebut sebagai akibat kurang pahamnya masyarakat terhadap program yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan uraian diatas, Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat membutuhkan sebuah aplikasi Monitoring bantuan bencana alam untuk pendataan bencana alam dan pendistribusian bantuan bencana alam . Kota Bandung merupakan daerah pusat di Provinsi Jawa Barat, untuk mengembangkan daerah dan mensejahterakan masyarakat nya pemerintah kota bandung memiliki sistem kepemerintahan dan dinas-dinas yang bertugas dibidangnya. Bidang dinas-dinas ini memiliki peran masing-masing menjalankan tugasnya, seperti Dinas Sosial.

Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung merupakan suatu dinas yang bergerak dalam bidang kesosialan, Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung berperan dalam mengatasi masalah-masalah sosial seperti meminimalisasi kemiskinan , penanggulangan bencana, membantu masyarakat dalam keterbatasan sosial, memberantasi para pengemis dan mengatasi masalah-masalah soial lainya.

Organisasi merupakan sumber daya manusia yang memiliki peran penting.kedudukan sumber daya manusia jauh dari sekedar alat produksi dan penggerak aktivitas organisasi maju atau berkembangnya suatu organisasi dipengaruhi oleh bagaimana sumber daya manusia ini mengola suatu organisasinya. Organisasi yang mengemban misi pelayanan kepada masyarakat, pegawai dituntut memiliki kualitas dan kapabilitas bekerja dengan cermat. Alasannya keberhasilan organisasi jenis pelayanan seperti itu dinilai dari seberapa tinggi stakeholders (pihak yang menerima layanan) merasa puas atas layanan yang diperolehnya. Disisi lain tingkat kepuasan stakeholders itu bervariasi dan tidak mudah untuk diukur. Sehingga dalam konteks inilah, seorang pegawai perlu memiliki tingkat disiplin yang baik sehingga ia tetap mampu menjaga dan mempertahankan ciri sifat pelayanan.

 Sumber daya manusia suatu benda ekonomi yang langka dan memerlukan pengorbanan untuk memperolehnya. Berbeda dengan benda ekonomi lainnya, sumber daya manusia tidak memiliki wujud fisik sehingga dikatagorikan sebagai benda ekonomi yang berbentuk jasa. Sumber daya manusia (SDM) salah satu faktor yang tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga butuh perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (*Empowering of Human resources atau Empowering  Resources* ) merupakan suatu  aspek  manajemen yang kunci dan strategis, karena dimana Sumber Daya Manusia harus mampu berperan untuk menterjemahkan daya terhadap sumber-sumber lainnya pada suatu tatanan manajemen yang menjadi tujuan Organisasi. Bila manusia tidak dapat memfungsikan daya untuk kemajuan organisasi, maka dapat dipastikan manajemen organisasi akan tidak efisien,tidak efektif dan tidak ekanomis.

Pemberdayaan suatu peningkatan kemampuan (*ability*), pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). Pemberdayaan Sumber Daya Manusia menjadi suatu hal yang sangat signifikan, strategis dan kompherensif bagi setiap proses aktivitas organisasi dalam mewujudkan kinerja sebagaimana yang diharapkan.Proses pemberdayaan pegawai dilakukan dengan memberikan kewenangan kepada pegawai untuk membuat lebih banyak keputusan yag berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pemberdayaan pegawai dapat dilakuikan melalui perekrutan terhadap orang-orang terbaik yang berkualifikasi dan memperdulikan apa yang mereka kerjakan.

Kualitas pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara lansung, merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang lebih ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermin. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatikan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hamper pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintahan khususnya dinas atau instansi pemerintahan daerah dan hamper pasti tidak ada pembanding dari pihak lain.

Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dengan kualitas pelayanan publik mengembangkan dan meningkatkan mutu atau kualitas sumber daya manusia yang berada pada diri pegawai sebagai pelayan publik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat akan dilakukan perubahan yang lebih baik dalam rangka memenuhi keinginan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan penjajagan yang peneliti lakukan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung, ternyata masih ada kecenderungan tingkat Kualitas Pelayanan yang masih rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut :

1. *Assurance* (Jaminan) yaitu, Jaminan pegawai masih rendah. Terlihat dari kepastian yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan seperti pelayanan yang dibutuhkan masyarakat belum sesuai kebutuhan atau tidak tepat waktu.
2. *Reliabelity* (Kehandalan) yaitu, Tingkat kehandalan pegawai masih rendah, pegawai belum bisa dihandalkan dengan optimal. Terlihat dari *Low Respon* pegawai dalam melakukan pelayanan seperti pelayanan yang dibutuhkan masyarakat ditanggapi dengan agak lambat sehingga masyarakat merasa kurang bisa mengandalkan pegawai agar bisa memenuhi kebutuhannya dengan cepat dan optimal.

Berdasarkan masalah diatas, peneliti menduga disebakan salah satunya kurang optimalnya Pemberdayaan, yaitu :

1. Kredibilitas , Tingkat kepercayaan dalam organisasi masih rendah, salah satu bukti pegawai kurang dapat dipercaya terhadap jaminan pelayanan seperti janji yang diberikan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau tidak tepat.
2. Kepercayaan Diri, Tingkat kepercayaan diri pegawai masih rendah, kurangnya kemampuan pegawai memberikan pelayanan dengan optimal seperti tepat waktu, akurat, sesuai dengan yang diharapkan pelanggan sehingga pegawai belum bisa diandalkan secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menjadikan sebagai bahan untuk topik dalam penyusunan laporan penelitian yang berjudul : “ **PENGARUH PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS SOSIAL DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN KOTA BANDUNG** ”.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan dalam mengatasi masalah-masalah Sosial di Kota Bandung ?
2. Adakah yang menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung ?
3. Usaha-usaha apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung ?
   1. **Tujuan Penelitian**
4. Menemukan dan informasi yang sebenarnya tentang Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.
5. Mengembangkan data dan informasi yang menjadi hambatan dalam Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.
6. Menerapkan data dan informasi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia yang berpengaruh pada kualitas pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.
   1. **Kegunaan Penelitian**
7. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya, khususnya mengenai Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung.
8. Secara Praktis, Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri dan dapat dihunakan sebagai bahan literatur untuk semua yang memerlukan Teori Koordinasi dan Kualitas Pelayanan di lingkungan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan Bandung dan memberikan bahan masukan mengenai Pemberdayaan Sumber Daya Manusia yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan public.