

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintahan yang baik (*Good Government*) adalah pemerintahan yang dapat memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita-citanya, untuk itu dalam mewujudkan pemerintahan yang baik tersebut diperlukan adanya sistem perencanaan yang tepat sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Instansi Pemerintahan selalu mengharapkan pegawainya dapat memberikan pelayanan public terbaik kepada masyarakatnya, karena dengan pelayanan publik yang baik akan memberikan *outcome* yang optimal. Seiring perkembangannya pemerintahan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi dan kewajiban yang harus dijalankan oleh pemerintahan yang mempunyai tugas untuk melaksanakannya dari tingkat pusat hingga tingkat daerah. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan dan sasarnya.

Hal itu dikarenakan sumber daya manusia merupakan faktor penentu berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia ini dihimpun di dalam suatu wadah yang disebut organisasi. Yang dimana, beberapa individu dengan kepentingan berbeda harus disatukan didalam wadah yang sama dan harus mempunya visi misi yang sejalan dengan organisasi.

Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur penentu keberhasilan suatu organisasi agar organisasi berjalan efektif, efisien dan produktif. Maka daripada itu, organisasi atau perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan pegawai untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal.

Undang - Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang- undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja (di lapangan maupun di kantor), keterampilan dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan.

Oleh karena itu dalam suatu organisasi perlu melihat terhadap kemampuan pegawai dalam rangka pemberian beban kerja yang sesuai dengan kemampuan pegawai itu sendiri. Sehingga para pegawainya untuk dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan beban kerja yang diberikan dengan demikian proses organisasi dapat berjalan lancar. Karena dengan adanya tugas kerja yang diemban oleh para pegawai

akan menjadi lebih ringan dan memberikan kejelasan dalam pelaksanaannya sehingga pekerjaan lebih mudah dan lancar.

Beban psikologis yang dialami dari kebanyakan pegawai antara lain mengurus anak dirumah ataupun mengurus keluarga yang sakit dirumah dan juga mengurus rumah tangga pribadi seperti memikirkan cicilan rumah maupun mobil yang harus dibayar tepat waktu.

Pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat di katakan berhasil.

Kualitas pegawai yang kurang karena keterlibatan komunikasi yang kurang antar pegawai dimana pada saat melakukan pelayanan tidak diberlakukannya pengecekan kembali serta terjadi kesalahpahaman dengan masyarakat. Sehingga biaya dan waktu yang dikeluarkan oleh pegawai terutama masyarakat sangat tinggi (waktu perjalanan dan ongkos perjalanan).

Sebagian besar pegawai tidak mendapatkan beban kerja yang sesuai. Masih ada pegawai yang sering kali lembur menyelesaikan tugasnya di kantor setelah jam kerja selesai maupun membuat laporan harian yang dikerjakan di rumah. Hal tersebut dilakukan pegawai guna mengejar target penyelesaian tugas yang telah ditentukan.

Beban kerja dapat dilihat dari tiga dimensi yaitu beban waktu, beban usaha mental dan beban tekanan psikologis. Jika beban kerja terlalu berat maka kualitas

pelayanan pun akan menurun karena sumber daya manusianya atau pegawai akan kelelahan ataupun stress dikarenakan waktu kerja yang tinggi. Hal tersebut dapat mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja sehingga pegawai merasa sakit atau stress dalam suatu pekerjaan.

Seorang pegawai tentunya harus memperhatikan beban kerjanya untuk mendapatkan suatu sinergi dalam bekerja sehingga sejalan dengan produktifitas yang tinggi, diluar beban tambahan yang datang dari lingkungan bekerja maupun kapasitas kerja.

Kurangnya kesesuaian penempatan pegawai dengan beban kerja atau kurang meratanya beban kerja pegawai di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung, mengakibatkan sebagian lain mempunyai beban kerja yang tinggi misalnya seorang pegawai mengerjakan tugas yang bukan bagiannya, yang menjadikan sebagian pegawai lain terkesan lebih santai.

Uraian di atas, beban kerja tidak merata disetiap pegawainya maka akan menimbulkan hambatan terhadap pekerjaannya. Pegawai di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung belum cukup berhasil dalam menjaga beban kerjanya sehingga berdampak kepada kualitas pelayanan.

Hal ini mengakibatkan dampak negatif bagi Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung tersebut. Berdasarkan latar belakang permasalahan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dengan judul : **"Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

- a Berapa besar pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung ?
- b Berapa besar pengaruh beban kerja melalui dimensi beban waktu, beban usaha dan beban mental terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a Memperoleh data yang menggambarkan informasi tentang pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.
- b Memperoleh data dan mengembangkan informasi mengenai permasalahan yang mempengaruhi pelaksanaan beban kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.
- c Mengembangkan data dan informasi tentang usaha-usaha untuk meningkatkan pentingnya beban kerja untuk kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

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

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman tentang komunikasi serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
- b. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung