# BAB IPENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia sebagai komponen terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi. Organisasi dinyatakan berhasil jika kualitas sumber daya manusianya sangat baik. Sumber Daya Manusia yang baik akan menunjang peralatan,perencanaan dana yang telah di rencanakan dengan baik.

Pemerintah merupakan salah satu komponen dari sumber daya itu sendiri, dengan adanya pemerintah masyarakat berharap aspirasi yang dituangkan dapat terwujud sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah diberikan wewenang menciptakan kebijakan dan program pembangunan bagi masyarakat daerah. Kewenangan tersebut diproses atau diberikan melalui otonomi daerah, dimana daerah tersebut diberikan anggaran untuk dialokasikan sesuai dengan kebutuhan daerah. Dengan adanya hal seperti itu program pemerintah dalam memenuhi kabutuhan masyarakat daerah akan terwujud. Pelaksanaan otonomi daerah sejak Januari 2001, yang diatur dalam Undang-undang RI Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat yang kemudian direvisi dengan Undang-undang RI Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang RI Nomor 33 Tahun 2004. Namun pada prakteknya wewenang yang telah dipercayai kepada pemerintah daerah untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat masihlah kurang, wewenang tersebut menciptakan kesempatan penyalahgunaan wewenang dalam birokrasi didaerah dan mengabaikan pelayanan bagi masyarakat.

Pelayanan Publik sebagai hasil pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan apa yang di tugaskan. Pelayanan Publik sangat penting dimiliki oleh setiap kecamatan, pelayanan publik sebagai aspek penting dalam mendukung tingkat keberhasilan pelaksanaan manajemen publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik mempunyai arti penting baik bagi pegawai maupun organisasi.

Pegawai dikatakan memiliki pelayanan publik yang baik bila hasil kerjanya memiliki efek positif bagi lingkungan kerjanya baik pegawai atau organisasi tersebut.Perubahan positif harus ditunjang denfan proses kerja yang baik, agar tujuan organisasi tercapai dengan baik dan terpebuhi.

Kualitas Sumber Daya Manusia yang baik penting dimiliki oleh setiap pegawai agar pekerjaan yang telah direncanakan bisa terpenuhi atau tercapai dengan baik. Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai faktor yang dapat meningkatkan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik yang baik dapat diukur dari hasil positif yang berdampak terhadap pegawai itu sendiri maupun lingkungan kerjanya.

Kecamatan mempunyai tugas pokok mewujudkan keamanan dan ketertiban, meningkatkan kebersihan dan kesehatan,meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Tugas-tugas diatas merupakan aktivitas yang selalu dilaksanakan Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi

Maka setiap aktivitas tersebut diperlukan kemampuan Sumber Daya Manusia pegawai baik agar pekerjaan-pekerjaan yang mampu diselesaikan sesuai dengan rencana. Namun pada saat ini banyak pegawai Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi yang belum bisa menjalankan tugasnya dengan baik seperti, pelayanan yang kurang maksimal, moralitas yang masih rendah.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi terdapat beberapa masalah mengenai Kualitas Pelayanan Publik, diantaranya :

1. Bukti Langsung ( *Tangibles* )

Contohnya : di dalam indikator terdapat unsur fasilitas pelayanan, Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi masih belum memadai masih banyak masyarakat yang tidak nyaman dengan fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman.

1. Kehandalan (*Reliability*)

Contohnya : kehandalan petugas pelayanan yang masih kurang ramah dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat kurang nyaman dengan pelayanan yang kurang ramah serta SOP yang ditetapkan tidak dilaksanakan dengan baik sehingga pelayanan terhadap masyarakat berbelit-belit dan memakan waktu yang banyak.

1. Ketanggapan (*Responsivenness*)

Contohnya : tidak adanya kejelasan dari pegawai dalam menyelesaikan layanan yang diberikan apparat sehingga masyarakat harus menunggu dengan waktu yang lama. Kurangnya kompeten pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh dengan ketanggapan para pegawai.

Melihat masalah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik yang kurang optimal, hal ini di duga oleh indikator Sumber Daya Manusia sebagai berikut :

1. Mentalitas (Moralitas)

Contohnya : masih banyak pegawai yang memiliki moralitas yang rendah, banyak pegawai yang memiliki tingkah laku yang tidak baik terhadap masyarakat yang kurang mengerti akan apa yang dijelaskan oleh pegawai. Banyak masyarakat yang mengeluh akan pegawai yang kurang ramah dan terkesan galak.

Berdasarkan latar belakang penelitian sebagaimana diuraikan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti dan mengkaji permasalahan tentang :

**“ Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi?
2. Apa saja yang menjadi hambatan Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi ?
3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas, adapun tujuan peneliti adalah:

1. Mengetahui data dan informasi tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi .
2. Mengembangkan data dan informasi tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi .
3. Menerapkan data dan informasi tentang upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dari Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

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

1. Kegunaan Teoritis

Memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama kuliah di Progam Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan khususnya Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

1. Kegunaan Praktis

Hasil Penelitian Ini dapat bermanfaat sebagai Bahan masukan untuk pertimbangan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah Pengaruh Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cikarang Selatan Kabupaten Bekasi.