

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja pegawai yang baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja organisasinya, dan untuk memperbaiki kinerja pegawai tentu merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang. Perbaikan kinerja pegawai akan memiliki implikasi sangat luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja pegawai selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Protes, demonstrasi, dan bahkan pendudukan kantor-kantor pemerintah oleh masyarakat yang banyak terjadi di berbagai daerah menjadi indikator dari besarnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya. Perbaikan kinerja pegawai terhadap pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali *image* pemerintah di mata masyarakat karena kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali. Kalau ini bisa dilakukan, pemerintah akan bisa memperoleh kembali legitimisasi di mata publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima dapat dilakukan dengan baik manakala didukung oleh kinerja yang baik dan berkualitas dari pegawai. Pegawai dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan sesuai target yang direncanakan. Untuk itu pegawai dituntut memiliki kualitas sumber daya pegawai yang baik dan berkompeten dibidangnya.

Seperti yang dikemukakan oleh Armstrong (1998: 55), bahwa kompetensi adalah *knowledge*, *skill* dan kualitas individu untuk mencapai kesuksesan pekerjaannya. Oleh karena itu sangat diperlukan pengetahuan dan keterampilan yang berkualitas dalam meningkatkan kinerjanya.

Potensi sumber daya manusia (pegawai) pada hakikatnya merupakan salah satu modal dasar dalam mencapai tujuan bersama baik pemerintah maupun masyarakat. Namun selama ini masih dirasakan bahwa potensi pegawai tersebut belum dapat dimanfaatkan secara optimal mengingat sebagian besar angkatan kerja, tingkat keterampilan dan pendidikannya masih rendah, hal ini berakibat pula pada rendahnya kinerja pegawai sebagai aparatur pemerintah dan seterusnya akan mengakibatkan pula rendahnya tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Rao (1996:105), bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesanggupan pegawai bersangkutan. Sehingga jika seorang pegawai tidak memiliki keterampilan, pendidikan dan kemampuan yang tinggi maka prestasi kerjanya dapat dikatakan sangat rendah dan ini bisa membawa dampak terhadap instansi yang ditempatinya.

Persoalan kinerja pegawai dan pelayanan publik menjadi persoalan yang sering dibahas diberbagai instansi pemerintah, demikian halnya dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Gorontalo, sebagai instansi yang bergerak di bidang pengawasan dan pembinaan baik kepada pegawai negeri juga kepada masyarakat, pegawainya dituntut untuk memberikan kinerja yang baik dalam

rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas, pelayanan ini seperti peran aktif pegawai dalam pencegahan dini penanggulangan korban bencana alam dengan cara melakukan pemantauan dan penyebaran informasi potensi bencana alam, hal ini secara tidak langsung telah membantu masyarakat dalam mengurangi kekhawatiran mereka pada saat terjadinya bencana. Tetapi harapan ini belum sesuai dengan harapan dan keinginan serta kebutuhan masyarakat hingga saat ini. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di lapangan, mendapatkan data berupa laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah khususnya Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Gorontalo. Adapun akuntabilitas kinerja ini merupakan wujud pertanggungjawaban terhadap keberhasilan dan kegagalan tingkat kinerja yang dicapai oleh setiap instansi yang di susun secara jujur, objektif akurat dan transparan dengan hasil data berikut :

TABEL. 1.1

## Realisasi Program Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kota Gorontalo Tahun 2010

No	Program	Indikator Sasaran	Rencana Target	Tingkat Capaian
1	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	- Terselenggaranya jasa surat menyurat	100 %	2 %
		- Tersedianya peralatan dan perlengkapan kantor	100 %	4 %
		- Tersedianya makanan dan minuman pegawai	100 %	35 %
		- Tersedianya barang Cetakan/penggandaan	100 %	70 %
		- Terlaksananya rapat konsultasi keluar daerah	100 %	64 %
2	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana	-Terpeliharanya kendaraan Dinas	100 %	56 %

	Aparatur	beserta perlengkapan -Tersedianya pemeliharaan rutin berkala peralatan gedung kantor	100 %	20 %
3	Program Peningkatan Disiplin Aparatur	-Pengadaan Pakaian dinas beserta perlengkapan -Pengadaan Pakaian khusus Hari-hari tertentu.	100 % 100 %	0 % 0%
4	Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan	-Tersusunya RKA SKPD - Terpenuhi laporan semesteran - Terpenuhinya laporan prognosis realisasi anggaran - Terpenuhinya pelaporan keuangan akhir tahun	100 % 100 % 100 % 100 %	100 % 89 % 100 % 90 %
5	Program pencegahan dini & penanggulangan korban bencana alam	- Terlaksananya pendataan daerah-daerah rawan bencana dan penanggulangan bencana	100 %	100 %

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2010

Realisasi anggaran yang direncanakan tidak terealisasi disebabkan karena program di rencanakan bermasalah atau program yang direncanakan tidak jelas oleh karena itu tidak mencapai target yang direncanakan, dengan melihat data yang diatas menunjukkan bahwa meskipun pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Gorontalo telah berusaha dalam pencapaian sasaran sesuai dengan program yang ada, namun masih banyak kendala yang dihadapi bahkan ada program kegiatan yang tidak terlaksana sama sekali disebabkan oleh tidak terealisasinya anggaran. Oleh sebab itu rencana kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Gorontalo sering mengalami penurunan dan bahkan dalam

pencapaian kinerja tidak sesuai yang diharapkan. Tetapi ini hanya berpegang pada realisasi anggrannya namun ada bukti yang lebih akurat yang peneliti dapati yaitu pada saat calon peneliti mencoba mewawancarai beberapa orang masyarakat ternyata ada keluhan dari masyarakat yang mengatakan bahwa pegawai Badan Bencana Daerah Kota Gorontalo masih kurang handal dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pada saat-saat darurat contohnya ketika terjadi musibah di wilayah kerjanya petugas lapangan kurang bertindak dengan cepat, kemudian disaat terjadi musibah alam, pegawai Badan Penanggulangan Bencanan Daerah Kota Gorontalo belum cepat dalam memberikan bantuan pada masyarakat, kurang aktif dalam pelayanan, dan kurang proaktif pada saat terjadi bencana, dan semua dilakukan nanti mendapatkan perintah, padahal itu sudah menjadi salah satu tupoksi dari pegawai yang ada pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang harus dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan. Kondisi seperti ini membuktikan rendahnya kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan kurangnya pelatihan dan diklat bagi pegawai sehingga sumber daya manusia dan kompetensi yang dimiliki pegawai masih rendah, kurangnya perhatian pimpinan dalam menempatkan pegawainya sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki mereka sehingga memperlamban tugas yang dikerjakan, dan masih kurangnya motivasi dan ketegasan pimpinan dalam memperbaiki perilaku pegawainya sehingga Pegawai kurang berorientasi pada kualitas hasil tetapi cenderung pada pemenuhan kewajiban semata, sehingga berdampak pada kinerja pelayanan.

Kondisi demikian tentu saja berakibat pada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dampak lain yang timbul adalah *apatisme* pegawai dalam memandang setiap persoalan yang timbul dilingkungan kerjanya. Padahal pegawai adalah bagian dari unsur pemerintah yang memiliki tanggung jawab besar dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Sekecil apapun pelayanan yang diberikan oleh pegawai, jika kesan yang dibawakan kurang memuaskan orang yang dilayani (masyarakat), citra tersebut akan terbawa hingga menjadi kesan secara umum bahwa kinerja pemerintah kurang baik. Selanjutnya dalam menjalankan tugasnya, sebagian besar para pegawai tidak berorientasi pada kualitas hasil tetapi cenderung pada pemenuhan tugas semata.

Berdasarkan masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam tentang **“Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Gorontalo”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Pelayanan publik yang diberikan pada saat menanggulangi bencana masih lamban sehingga mengecewakan masyarakat.
2. Kurangnya Pelatihan dan Diklat bagi pegawai sehingga sumber daya manusia dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai masih rendah

3. Kurangnya perhatian pimpinan dalam menempatkan pegawainya sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki mereka sehingga memperlamban tugas yang mereka kerjakan.
4. Masih kurangnya Motivasi dan ketegasan Pimpinan dalam memperbaiki perilaku pegawainya untuk meningkatkan kinerja sehingga Pegawai kurang berorientasi pada kualitas hasil tetapi cenderung pada pemenuhan kewajiban semata, sehingga berdampak pada kinerja pelayanan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu Seberapa Besar Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Gorontalo

### **1.5 Manfaat Peneltian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh yaitu :

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Sebagai bahan pembanding antara teori Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai Kompetensi Pegawai dan kinerja yang didapatkan, dengann keadaan yang terjadi dilapangan

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi instansi pemerintah, dalam hal ini Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Gorontalo, untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kompetensi pegawai terhadap kinerja, dengan memberikan saran bagi pimpinan sebagai upaya untuk peningkatan kinerja pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Gorontalo.