

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai Negara yang sedang berkembang tentunya sangat dipengaruhi oleh dua faktor pendukung yaitu sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya non manusia yang terdiri dari sumber daya alam, modal, mesin, teknologi, material dan sebagainya. Kedua sumber daya tersebut sama-sama pentingnya, akan tetapi sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor dominan, karena satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, karsa, kebutuhan, pengetahuan dan keterampilan, motivasi, karya dan prestasi. Pada prinsipnya sumber daya manusia adalah sumber daya yang sangat menentukan nasib suatu organisasi pemerintahan. Organisasi yang memiliki tujuan bagus, dilengkapi dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, akan tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik dan berkualitas, maka kemungkinan besar sulit mencapai suatu tujuan.

Sumber daya manusia dipahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada dalam organisasi, dan merupakan modal dasar organisasi pemerintahan untuk melakukan aktivitas dalam mencapai tujuan. Aparatur pemerintah sebagai pelaksana roda pemerintahan yang senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat harusnya menggunakan segala kemampuan dan keahlian yang dimiliki agar dapat memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat.

Kebijakan pemekaran daerah-daerah yang ada di Provinsi Gorontalo menimbulkan berbagai persoalan yang dapat mempengaruhi program

pengembangan sumberdaya aparatur dalam mewujudkan *Good Local Governance*. Banyaknya daerah pemekarannya (Kabupaten Boalemo, Kabupaten Pohuwato, Kabupaten Bone Bolango, Kabupaten Gorontalo Utara) menimbulkan masalah terhadap pelayanan publik karena terbatasnya sumberdaya aparatur yang memiliki kompetensi dibidang pemerintahan. Kondisi ini terjadi baik di pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten. Gambaran kecil masalah pelayanan publik yang kurang optimal akibat sumberdaya aparaturnya kurang memiliki kompetensi yang memadai juga terjadi Kabupaten Pohuwato.

Dinas pendidikan Kabupaten Pohuwato yang menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan yang ada di Kabupaten Pohuwato, tentu saja senantiasa memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pelayanan publik dan lembaga-lembaga pendidikan yang diayomi oleh dinas pendidikan kabupaten. Selanjutnya, sumber daya aparatur yang ada di dinas Pendidikan Kabupaten Pohuwato tahun 2012 dapat dilihat berdasarkan jenjang kependidikan antara lain dengan jumlah pegawai sebanyak 71 orang dengan masing-masing kualifikasi pendidikan terdiri dari S2 : 8 orang, S1 : 37 orang, D3 : 2 orang, D2 : 3 orang, D1 : 3 orang serta SMA 18 orang.

Berdasarkan data-data dan fakta dilapangan maka dinas pendidikan Kabupaten Pohuwato melakukan pelayanan publik dengan berdasarkan tugas dan fungsi serta memperhatikan visi misi dinas pendidikan Kabupaten Pohuwato.

Dalam pelayanannya tentu saja masih terdapat berbagai masalah-masalah yang ditimbulkan akibat kurangnya kualitas sumberdaya aparatur dalam hal penguasaan kompetensi dibidang pemerintahan dan pelayanan publik. Proses pelayanan yang seharusnya memudahkan bagi pengguna jasa dalam hal ini

masyarakat menjadi sesuatu yang begitu sulit diterima karena dari kualitas pelayanan yang kurang maksimal hingga penggunaan waktu pelayanan yang tidak efektif membuat pengguna jasa pelayanan pendidikan menjadi pesimis untuk menggunakan jasa pelayanan itu lagi. Padahal sistem pelayanan yang digunakan di dinas pendidikan telah didukung oleh sarana dan fasilitas berupa teknologi yang memadai. Dengan demikian terlihat cukup jelas apa yang menghambat proses pelayanan publik di dinas pendidikan Kabupaten Pohuwato yaitu tingkat kecakapan sumberdaya manusia aparatur yang masih kurang memiliki kompetensi dalam melakukan pelayanan publik secara optimal dan profesional. Hal ini dapat dilihat dari potensi pegawai yang kurang memiliki kompetensi yaitu 18 orang dari 71 pegawai yang ada, sehingga perlu ditingkatkan sumber daya aparatur.

Kebijakan pengembangan sumber daya aparatur selain bertujuan meningkatkan wawasan aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dalam ukuran yang seimbang, juga meningkatkan profesionalisme agar pegawai negeri sipil lebih aktif dan efisien. Untuk itu pengembangan sumber daya aparatur perlu dilakukan, karena dengan kegiatan tersebut akan terjadi peningkatan kemampuan pegawai, baik kemampuan profesionalnya, kemampuan wawasannya, kemampuan kepemimpinannya maupun kemampuan pengabdianya. Salah satu instrumen penting dalam pengembangan sumber daya aparatur melalui pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan suatu penelitian kualitatif dengan formulasi judul: **"Pengembangan Sumber Daya Aparatur Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Pohuwato Bagian Perencanaan)"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan ke dalam beberapa fokus penelitian yaitu:

1. Kondisi aparatur dalam optimalisasi pelayanan publik di dinas pendidikan Kabupaten Pohuwato.
2. Upaya dinas pendidikan Kabupaten Pohuwato dalam meningkatkan sumber daya aparatur terhadap optimalisasi pelayanan publik.

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengkaji serta menganalisis informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kondisi aparatur dalam optimalisasi pelayanan publik di dinas Pendidikan Kabupaten Pohuwato.
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai upaya yang dilakukan dalam meningkatkan sumberdaya aparatur di dinas pendidikan Kabupaten Pohuwato.

1.4 Manfaat penelitian

Sejalan dengan tujuan tersebut di atas diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi praktisi, sebagai bahan masukan bagi elemen-elemen berkepentingan yang patut untuk dipertimbangkan dan dilaksanakan agar kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan publik lebih optimal.
- b. Bagi almamater, hasil penelitian ini adalah sebagai masukan dan bahan pembelajaran kepada peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian

selanjutnya, sehingga bermanfaat bagi mahasiswa yang ingin belajar tentang penyusunan skripsi.

- c. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini secara tidak langsung akan memberikan pengaruh positif kepada masyarakat berupa pelayanan publik yang diharapkan.