

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pegawai pada suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya, oleh karena itu sangat diperlukan sumber daya yang berupa pegawai yang berkualitas.

Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat bahkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula. Seorang pegawai negeri diuntut untuk selalu berkerja dengan semangat yang tinggi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban. Semangat kerja bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai negeri dituntut memiliki semangat kerja yang tinggi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah salah satu variable yang menentukan dalam melaksanakan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum. Pegawai harus dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, maka pegawai harus memiliki kerja yang tinggi.

Pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diberikannya, (Parasuraman, Zulkarnain, dan Berry, 1995-240).

Kantor Camat Kota Tengah merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal ini terlihat dari kejadian yang dialami oleh masyarakat yang dilayani pada saat melakukan pelayanan, pegawai tidak mampu memberikan pelayanan dengan sesuai tanggung jawabnya.

Masih ada pegawai yang belum melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan hal ini juga terlihat masih banyak pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai sesuai waktu yang ditentukan malah menjadi terbengkalai, yang disebabkan oleh pegawai yang kurang menyadari betapa pentingnya waktu karena waktu adalah uang atau sangat berharga, dan kurangnya kesadaran diri para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung

jawabnya dan kurangnya kedisiplinan pegawai. Sehingga tujuan yang kita harapkan bersama tidak akan terwujud atau sulit tercapai.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan menyangkut “Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo”.

1.1 Identifikasi Masalah

- a. Tidak semua pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik.
- b. Masih ada pegawai yang belum melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab yang di berikan oleh pimpinan.
- c. Masih banyak pekerjaan yang belum di selesaikan tepat waktu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan terutama dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

1.5.2 Manfaat Praktis

Dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijaksanaan berkaitan dengan prebaikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor Camat Kota Tengah Kota Gorontalo.