BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan besar dalam kesuksesan organisasi. Banyak organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia salah satu unsur vital bagi suatu organisasi.

Dalam Sumber Daya Manusia (SDM) Terdapat dua alasan dalam hal ini: pertama, Sumber Daya Manusia sangat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi Sumber Daya Manusia merancang dan mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan Sumber Daya finansial serta menentukan tujuan strategi organisasi. Kedua, sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berhubungan dengan sistem rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan efektivitas dan efisiensi untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi.

Seiring berjalannya waktu pengelolaan sumber daya manusia akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi untuk menentukan kesuksesan organisasi di masa mendatang dan sebaliknya jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka

efektivitas tidak akan tercapai. Komplektivitas pengelolaan sumber daya manusia sangat dipengaruhi banyak faktor, hal ini sesuai dengan perkembangan dan kemajuan yang berlangsung saat ini.

Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintahan atau suatu mekanisme, sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat dengan demikian Sumber Daya Manusia yang dimiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi institusi tersebut. Aparat instansi pemerintah dan kualitas Sumber Daya Manusia sangat berperan dalam kemajuan tersebut, selain itu aparat pemerintahan dan instansi sumber daya manusia sebagai penopang atau pendorong peningkatan kualitas institusi menjadi lebih baik.

Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia dilihat dari kinerja aparat pemerintah dan kualitas pelayanan dapat diukur sejauh mana aktifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang diperhitungkan gairah kerja aparat pemerintah adalah kualitas kemampuan dan kinerja yang dimiliki seorang aparatur dalam melayani masyarakat. Jadi kemampuan dan kinerja merupakan nilai-nilai yang harus diaplikasikan kepada seluruh aparat agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayanan masyarakat yang berkewajiban yang bertanggung jawab penuh dalam rangka mengembang tugas-tugas yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Menurut Dharma (2004:27), bahwa “Kinerja adalah keahlian, pengetahuan dan kepegawaian yang dibawa oleh individu kepada pekerjaannya serta bagaimana individu berperilaku dalam melaksanakan pekerjaan mereka-kompetensi keprilaku yang mereka bawa dalam memenuhi tanggung jawab mereka. Sedangkan menurut Soekarno (2002:131) berpendapat bahwa “Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian, pelaksanaan suatu kegiatan/program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi”.

Permasalahan masyarakat disuatu daerah masing-masing berbeda dengan daerah-daerah lain, sehingga penempatan metode pelayanan seperti yang telah disebutkan tadi adalah hal yang tidak dapat dilepaskan dari kinerja aparat pemerintah diseluruh wilayah. Perbedaan yang dialami masyarakat daerah memungkinkan kinerja institusi berubah-ubah dalam pengambilan pola inisiatif yang paling tepat untuk pemecahan masalah masyarakat didaerahnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian pada studi pendahuluan mengenai kinerja mengenai kinerja pegawai yang ada dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Bone Bolango khususnya pada kantor Kecamatan Tapa, terkesan masih kurang efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari kinerja yang dimiliki setiap pegawai masih kurang maksimal dalam penyelesaian fungsi dan tugas yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah daerah tersebut. Dampak dari minimnya kinerja pegawai

Ini tentunya berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang mempunyai urusan-urusan administrasi pemerintahan pada kantor Kecamatan Tapa. Fenomena ini dibuktikan dengan adanya berbagai sorotan mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan seperti yang telah diuraikan diatas.

Dari hasil observasi dilakukan penulis pada kantor Kecamatan Tapa, menunjukan bahwa kinerja pegawai dirasakan masih sangat jauh dari harapan masyarakat yang berurusan pada kantor tersebut, sehingga menimbulkan keresahan dan opini publik yang kurang baik. Kurangnya sarana dan prasarana merupakan masalah lain yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Tapa serta kurangnya pemerintah daerah Kab Bone Bolango memantau hasil Kinerja pegawai telah menjadikan instansi ini terkesan bekerja semampunya tanpa adanya proses pertanggung jawabannya sesuai asas sentralisasi dan desentralisasi.

Dari realita diatas tersebut penulis merasa mengkaji masalah dengan judul: **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tapa Kab Bone Bolango”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis mencantumkan penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kerjasama antar pegawai masih belum maksimal, sehingga terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Banyak keluhan masyarakat bahwa kinerja dan pelayanan di kantor Camat kurang maksimal.
3. Umumnya pegawai yang ada pada kantor Camat keluar pada saat jam aktif kerja.
4. Sarana dan prasarana belum memadai sehingga memperlambat aktifitas kerja dan pelayanan pada Kantor Camat Tapa.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yakni seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kabupaten Bone Bolango

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolango.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber daya manusia sehingga dapat disajikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.

1.5.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dapat dijadikan tolak ukur kinerja pegawai pada kantor kecamatan tapa dalam penyelenggaraan pelayanan yang berada di kabupaten Bone Bolango.