

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan yang memiliki peran paling penting dalam setiap kegiatan organisasi. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan setiap kegiatan organisasi. Tuntutan organisasi untuk dapat mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas sesuai dengan perubahan lingkungan. Sumber daya manusia yang berperan aktif bagi organisasi karena sumber daya manusia yang menjadi perencanaan dan pelaku aktif berbagai setiap kegiatan organisasi. Sumber daya manusia memiliki pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar pendidikan yang pola pikirnya dapat dibawa ke dalam suatu lingkungan organisasi. Sumber daya manusia bukan seperti uang, mesin, dan material yang sifatnya positif dan dapat diatur sepenuhnya dalam mendukung tersapainya tujuan organisasi. Maka keberhasilan suatu organisasi ditunjang dengan adanya kompensasi dan kesempatan pengembangan karier yang diberikan kepada para anggota organisasi.

Permasalahan-permasalahan sumber daya manusia yang seringkali menjadi kendala di lingkungan kelurahan Waena Distrik, yakni dalam hal kuantitas pegawai dapat dikatakan tidak sebanding dengan beban kerja yang ditanggungjawabkan. Berikut ini adalah data yang peneliti dapatkan tentang jumlah

pegawai dan tanggungjawab pekerjaan di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura

Table 1.1. Jumlah Pegawai di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Pegawai Negeri Sipil	15 orang
Pegawai honor	3 orang
Total Pegawai	18 orang

Sumber: Sekretaris Kelurahan

Tabel diatas Menjelaskan jumlah total pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura pada tahun ini berjumlah 18 orang.

Salah satu sektor pengembangan kapasitas SDM yang penting diperhatikan saat ini adalah pengembangan kapasitas SDM di bidang kepegawain yang dapat diandalkan dalam memperluas kesempatan kerja dan lapangan usaha, mendorong pembangunan di daerah dan meningkatkan kegiatan organisasi, menciptakan pegawai yang berkualitas dan memiliki pengetahuan luas. Dalam usaha meningkatkan pemahaman dan kemampuan pegawai dapat dilakukan dengan diadakan pendidikan dan latihan yang dapat menimbulkan pengetahuan, wawasan, dan keterampilan dari pegawai guna pencapaian pelayanan publik yang maksimal dari pegawai dalam melaksanakan fungsi dan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya.

Sebagaimana umumnya bahwa tujuan setiap organisasi, baik organisasi publik maupun swasta akan dapat tercapai dengan baik apabila pegawai dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan efisien. Oleh karena itu untuk meningkatkan kemampuan kerja (produktivitas) para pegawai, organisasi harus menjalankan usaha-usaha pengembangan pegawai. Jadi pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai hasil-hasil kerja yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Hariandja (2004) yang menyatakan bahwa, Sumber Daya Manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti seperti elemen modal dan uang, sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain.

Salah satu tantangan utama adalah kurangnya kapasitas sumber daya manusia (SDM) di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura. Para pegawai di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura seringkali menghadapi berbagai permasalahan kompleks dan beragam, mulai dari administrasi hingga penyelesaian konflik sosial. Oleh karena itu, penting bagi kelurahan untuk melakukan pengembangan kapasitas SDM guna meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Sharman, 2017).

Pengembangan kapasitas SDM di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura tidak hanya melibatkan pelatihan dan pendidikan formal, tetapi juga pembangunan kapasitas melalui pengalaman praktis, peningkatan kolaborasi antarpegawai, serta penerapan praktik terbaik dalam pelayanan publik.

Dengan meningkatkan kapasitas SDM, diharapkan kelurahan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan, serta memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Word Bank,2020).

Dalam pengembangan kapisitas yang berkaitan dengan pelayanan publik, diketahui untuk meningkatkan kualiiitas pelayanan pada masyarakat itu adalah kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Abdi masyarakat harus memberikan pelayanan baik kepada masyarakatkarena hal itu di perkuat dengan undang-undang pelayanan publik No.25 tahun 2009.

Dalam melaksanakan kegiatan dan memberikan pelayanan yang baik maka diperlukan pembinaan, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaati dan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil. Adapun PP No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain:

1. Mentaati ketentuan jam kerja
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-sebaiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah diantaranya Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura. Adapun yang menjadi tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Kantor Kelurahan Waena adalah berupa pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan Surat Keterangan Kelahiran, Surat Kematian dan lain sebagainya. Dengan adanya tugas-tugas tersebut maka dibutuhkan tenaga-tenaga kerja yang profesional, berkualitas dan amanah agar visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Namun jika terjadi berbanding terbalik dengan apa yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari setiap instansi maupun pegawai itu sendiri, kinerja ataupun pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram belum dapat dikatakan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah ataupun sebagaimana mestinya, karena masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan berhubungan dengan

pelayanan kepada masyarakat, sehingga pengguna pelayanan yaitu masyarakat merasa dirugikan waktu dan materil. Hal ini yang menarik untuk dapat dicari jalan keluar bahkan sumber masalahnya agar pelayanan publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram dapat memenuhi standarisasi serta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat terutama.

Dari uraian diatas, diharapkan agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan dan bekerja sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan prestasi kerja agar dari semangat kerja yang diberikan seorang pegawai dapat memberikan motivasi kerja terhadap pegawai lainnya sehingga kegiatan kerja didalam sebuah instansi atau organisasi dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Dengan semangat kerja dan kesadaran akan tugas haruslah memiliki loyalitas tinggi dan etos kerja merasa puas dan nyaman dalam menjalankan tugas, dengan adanya kenyamanan kerja di kantor, kemungkinan tidak ada lagi pegawai yang mengabaikan masyarakat sehingga tercipta suasana kerja yang baru dan prestasi kerja yang baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kepuasan masyarakat merupakan komponen yang sangat penting bagi setiap Pegawai Negeri Sipil yang memiliki tugas pokok sebagai pengabdian masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan apa yang telah menjadi landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan agar setiap Pegawai Negeri Sipil dapat memberikan pelayanan yang prima, tidak mempersulit ataupun menyalahgunakan jabatan untuk memperkaya diri sehingga

kualitas pelayanan menjadi buruk dan masyarakat mulai terbiasa dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan dan tata cara yang sesungguhnya. Oleh karena itu, pemerintah harus berperan aktif dalam memantau kinerja pegawai dan tidak segan menindak oknum yang bekerja tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sebagai Pegawai Negeri Sipil sehingga tercipta efek jera yang berfungsi untuk mengontrol tindak tanduk kinerja Pegawai Negeri Sipil itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dan bangga terhadap pelayanan Pegawai Negeri Sipil itu sendiri. Untuk menjalankan efektifitas kerja, maka diperlukan suatu system manajemen yang efektif dan efisien yang dapat mengkoordinir setiap pekerjaan, kegiatan kantor, membina dan mengatur tenaga kerja sebagai pelaksana serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pekerjaan demikian juga dengan kantor Kelurahan Waena Distrik Heram dalam menjalankan aktifitas kantor memerlukan tenaga kerja yang mampu bekerja secara produktif guna mencapai tujuan serta visi dan misi yang telah ditetapkan. Manusia merupakan unsur penggerak dan perilaku proses mekanisme dalam sistem pemerintahan.

Maka dari itu agar mekanisme pemerintahan itu dapat berjalan dengan baik yakni sesuai dengan tujuan yang diharapkan maka manusia atau subyek pelakunya harus baik pula. Dengan kata lain, mekanisme pemerintahan di pusat maupun di daerah dapat berjalan sebagaimana mestinya, bilamana manusia sebagai subyek yang menggerakkannya memiliki kemampuan yang tinggi untuk melaksanakan tugas pokoknya sebagai aparatur negara. Tanpa manusia sebagai

pelaksana yang memiliki kemampuan yang tinggi, maka mekanisme pemerintahan tidak akan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pendidikan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas kantor yang dilaksanakan, dengan melalui jalur pendidikan dan pelatihan pegawai yang dilaksanakan Pemerintah Daerah diharapkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan kantor serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat guna memperoleh kepuasan bagi masyarakat itu sendiri dalam mengurus administrasi yang berhubungan langsung dengan aparat pemerintahan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah kabupaten kota. Dari keahlian, kemampuan dan pengalaman pegawai dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja yaitu dengan memberikan motivasi terhadap prestasi yang telah dicapai oleh pegawai, sebetulnya dengan sistem pengelolaan kinerja maka kita dapat mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilihat baik buruknya serta ini sangat berpengaruh dengan apa yang akan diperbuat oleh pegawai menyangkut pekerjaan yang diembannya dari kantor tersebut, intinya kinerja disebuah instansi pemerintahan akan terlihat baik jika aparatur yang bekerja didalamnya dapat bekerja dengan baik dan terarah sesuai dengan ketetapan dan landasan yang ada pada instansi pemerintahan tersebut.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa aktifitas kerja pegawai dan disiplin yang tinggi menjadi salah satu syarat bagi pegawai untuk mendapatkan suatu kedudukan, yang mana nantinya menciptakan prestasi yang baik dan

mempunyai etos kerja yang tinggi. Sebagai pegawai yang telah mendapatkan suatu pembinaan atau semangat kerja yang baik, sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah diamanahkan kepadanya dan jika menemukan suatu masalah dalam melaksanakan tugasnya diharapkan agar mampu mencari jalan keluar serta menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi dirinya sendiri maupun orang lain . Secara singkat dapat dikatakan bahwa tujuan dari pengembangan sumber daya adalah untuk memperbaiki efisien dan aktifitas kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan pencapaian sasaran program kerja yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal diatas, untuk menciptakan kesadaran pegawai akan tugasnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat yang identik dengan kinerja pegawai, loyalitas dan disiplin yang tinggi bagi setiap Pegawai Negeri Sipil. Dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila hasil yang dicapai benar terlaksana sesuai dengan rencana untuk menciptakan hal tersebut, maka motivasi kerja pegawai sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

Berangkat dari fenomena yang terjadi itulah penulis melihat adanya beberapa gejala pengembangan kapasitas SDM dalam meningkat kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Yabansai Distrik Heram yang kurang baik. Hal ini terlihat pada gejala-gejala sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan

sebagainya, seharusnya dapat dikerjakan sesuai dengan waktu dan biaya yang telah ditetapkan, pada kenyataannya masih saja ada aparat yang memungut bayaran yang tidak sesuai serta waktu pembuatan yang relative lama.

2. Adanya sejumlah pegawai yang selalu terlambat masuk kantor dan sering tidak ada di kantor pada jam kerja, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanan dikarenakan pegawai tidak berada di kantor.
3. Terlihat banyaknya masyarakat yang sulit dalam mengurus proses administrasi dan cenderung dipersulit serta dituntut untuk membayar sejumlah uang jika proses administrasinya ingin segera selesai.

Adanya oknum-oknum yang bukan merupakan pegawai dari kantor Kelurahan tersebut tetapi bisa menjadi perantara dalam menyelesaikan urusan administrasi dan hasilnya akan segera selesai dengan syarat mampu

Sejalan dengan apa yang telah diuraikan diatas, bahwa kantor Kelurahan Waena merupakan salah satu Kelurahan di Distrik Heram di Kota Jayapura yang mempunyai struktur organisasi pemerintah. Didalam menjalankan tugas yang dilaksanakan oleh aparat atau pegawai kecamatan yang mana kinerja pegawai pada kantor kelurahan Waena diduga kurang baik, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Kelurahan Waena dengan memasukkan penelitian pada pelyanan pegawai yang diduga kurang baik. Dari latar belakang masalah di atas yang ditemui di lapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam**

**meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura”.**

### **1.2.Rumusan masalah**

Menurut Sugiyono, rumusan masalah adalah pernyataan yang berisi pertanyaan masalah ,pernyataan permasalahan, atau pertanyaan tujuan penelitian yang jelas dan dan spesifik,sehingga menjadi landasan dan arahbagi penelitian yang akan dilakukan.pendapat diatas bahwa penulis dapat menyimpulkan bahwa masalah adalah sesuatu yang menyimpang dari yang sebenarnya terjadi dan manusia terdorong untuk memecahkan masalah tersebut dengan berbagai alternatif pemecahan. Dengan demikian yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengembangan kapasitas sumber daya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura?
2. Apa saja faktor-faktor yang penghambat pengembangan kapasitas sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah

- 1 Agar mengetahui pengembangan kapasitas sumber daya manusia ddalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura

- 2 Agar mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pengembangan kapasitas sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura.

#### **1.4.Kegunaan Penelitian**

##### **a. Kegunaan Teoritis**

- 1) Sebagai salah satu bahan bacaan atau kepada pemerintah kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura.
- 2) Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi dasar bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama.

##### **b. Kegunaan praktis**

Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pihak pegawai Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura yang mampu mengembangkan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan yang diberikan.