

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2002:10). Sumber daya manusia merupakan aset paling berharga yang dimiliki perusahaan atau instansi pemerintah. Kinerja sumber daya manusia yang baik merupakan hal yang paling penting bagi kelangsungan hidup organisasi karena jika organisasi ingin berkembang dengan pesat, organisasi harus mempunyai sumber daya manusia yang baik. Disiplin kerja merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dengan kebijakan sumber daya manusia dalam mengemban tugas kerjanya. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai, karena merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik.

Seiring dengan perkembangan zaman seluruh lembaga dituntut mampu bersaing memberikan layanan secara maksimum, dengan demikian lembaga tersebut sanggup menggapai maksud melalui penerapan berdasarkan perencanaan serta standarisasi tertentu sehingga lembaga tersebut efektif dalam pendayagunaan sumber daya yang dimiliki secara efektif. Sumber daya yang dimiliki suatu lembaga negara memiliki peran penting melalui tanggung jawab dan prinsip utamanya dalam pemberian pelayanan publik berdasarkan perundang-undangan yang termaksud melalui Undang-Undang

Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia 2009). Sejalan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2013 disebutkan pelayanan publik merupakan berbagai proses layanan dari penyelenggara layanan publik untuk tujuan memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat umum sesuai amanat dari peraturan perundangundangan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara 2003). Begitupun dengan Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara melalui Ketetapan Nomor 63 Tahun 2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan layanan publik merupakan penyaluran jasa terbaik pada warga sebagai wujud dari peranan aparaturnegara selaku pemberi pelayanan masyarakat.

Kantor Lurah Mangga Besar merupakan unit atau satuan pemerintahan pelayanan administrasi, Kantor Lurah Mangga Besar ini mempunyai loket pelayanan. Berdasarkan hasil dari kuesioner dengan 50 responden yang merupakan perwakilan dari masyarakat yang dibawahhi oleh Kantor Lurah Mangga Besar diketahui bahwa :

Tabel 1.1

No	Pertanyaan	Rata-rata
1.	Kantor Lurah Mangga Besar menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yg baik dan nyaman	4,28
2.	Kantor Lurah Mangga Besar memberikan kemudahan prosedur layanan	4,24
3.	Kantor Lurah Mangga Besar menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat	4,26
4.	Kantor Lurah Mangga Besar melakukan pelayanan yang baik dan ramah	4,24

5.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	4,08
6.	Masyarakat mengetahui dan melengkapi persyaratan berkas sesuai dengan ketentuan pada jenis pelayanan	3,66
7.	Ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan	4,14

Sumber Data : Data diolah, 2023

Efektivitas pelayanan publik pada kantor Lurah Mangga Besar ini masih kurang optimal, seperti prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya efektif, dalam pelayanan pembuatan surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat pengantar Izin Keramaian, dan pelayanan lainnya yang sudah ditetapkan estimasi waktu penyelesaiannya namun masih terjadi keterlambatan dalam penyelesaian. Hal ini terjadi akibat masih adanya masyarakat yang tidak melengkapi berkas – berkas yang sudah ditetapkan, sehingga dengan ketidaklengkapan berkas tersebut pegawai tidak dapat memprosesnya secara langsung, sehingga efektivitas pelayanan menjadi menurun. Padahal sudah tertera pada papan pengumuman yang ada didekat loket pelayanan tentang bagaimana prosedur dan berkas apa saja yang diperlukan dalam proses pembuatan pelayanan tersebut.

Terkait disiplin kerja pegawai di kantor lurah mangga besar ini juga masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang belum tepat waktu sehingga proses kegiatan pelayanan menjadi lamban dan terganggu, jam kerja pegawai dimulai pukul 07.30 hingga pukul 16.00 WIB, namun masih terdapat beberapa pegawai yang sengaja datang tidak tepat waktu, berdasarkan keluhan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas bahwa pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai pada Kantor Lurah Mangga Besar kurang efektif dan belum terlaksana dengan baik. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai

“Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.2.1 Apakah manajemen pelayanan publik berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar ?

1.2.2 Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar ?

1.2.3 Apakah manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin diperoleh adalah sebagai berikut :

1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan publik terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar.

1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar.

1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Manfaat penelitian ini terdiri dari kontribusi teoritis dan kontribusi praktis.

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang bagaimana Pengaruhnya Manajemen Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Lurah Mangga Besar Kota Prabumulih. Hasil penelitian ini juga dijadikan sebagai acuan bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti permasalahan yang sama.

1.4.2 Kontribusi Praktis

- a) Bagi Penulis, untuk lebih memperdalam dan menambah wawasan serta pengetahuannya tentang manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja.
- b) Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi Mahasiswa terutama bagi mahasiswa Manajemen.
- c) Bagi instansi atau perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ide dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan disiplin kerja pada kantor lurah mangga besar kota prabumulih.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini hanya membatasi pada pengaruh manajemen pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan pada kantor lurah mangga besar.

1.6 Sistematika Penulisan.

Tujuan dari sistematika penulisan ini adalah memberikan gambaran secara garis besar dan menjelaskan isi laporan sehingga dapat menggambarkan hubungan antara bab satu dengan bab lainnya. Agar mempermudah laporan ini, maka dibuat sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penulisan, perumusan masalah, permasalahan tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori atau pendapat ahli yang terkait dengan topik yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas objek penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis, definisi operasional dan pengukuran variabel.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan buku-buku rujukan, jurnal dan referensi – referensi lainnya yang digunakan dalam proses penulisan laporan.

LAMPIRAN

Berisikan data–data yang perlu dilampirkan yang berhubungan dengan
Bahasan laporan.

