

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada umumnya setiap organisasi baik perusahaan, institusi dan organisasi manapun selalu membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM). SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting, bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam pencapaian target maupun tujuannya.

Pada hakikatnya, SDM yang dipekerjakan berperan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sedangkan secara garis besar, SDM adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai *asset* yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Dengan adanya peranan dan fungsi dari SDM tersebut, maka SDM yang terdapat dalam sebuah organisasi diharapkan memahami dan mengetahui sasaran utama dan pekerjaan yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai. Sehingga dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Dengan demikian akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, atau dipahami sebagai bentuk pelayanan publik.

Tugas Pokok dan Fungsi merupakan satu kesatuan yang saling terkait antara keduanya yaitu tugas pokok dan fungsi. Dalam peraturan perundang-undangan yang ada tentang organisasi dan tata kerja suatu kementerian negara atau lembaga sering disebutkan bahwa suatu organisasi menyelenggarakan fungsi-fungsi dalam rangka melaksanakan sebuah tugas pokok.

Tugas pokok secara umum merupakan hal-hal yang harus dan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk

menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan. Selain itu merupakan suatu kewajiban yang harus dikerjakan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan tertentu. Tugas pokok memberi gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi tersebut.

Jadi SDM dengan tugas pokok dan fungsi yang berkualitas dan dijalankan dengan baik bagi sebuah organisasi secara khusus bergerak dalam memberikan pelayanan akan menjadi *asset* untuk membangun citra positif organisasi, yang secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan penerima layanan (masyarakat umum). Upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat adalah dengan cara memperbaiki dan mengembangkan SDM serta mampu memahami dan mengetahui tugas pokok dan fungsi yang dibidangi.

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap instansi. Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara merupakan salah satu organisasi yang membidangi pelayanan publik seperti penerbitan Kartu Keluarga, E-KTP, SKPWNI, Surat Keterangan Domisili, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Surat Rekomendasi Perkawinan, Surat Pengumuman Nikah.

Pada penelitian ini penulis mendapatkan keterangan dari salah satu pegawai yang mengakui bahwa SDM pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara masih terbatas dengan ditandainya adanya beberapa jabatan yang masih belum diisi oleh ASN, seperti Kepala SUB Bagian Keuangan dan Sub Bagian Program Dan Pelaporan, KASI Pidah Datang, KASI Pendataan Penduduk, KASI Perubahan Status Anak, KASI Tata Kelola SDM, Teknologi Informasi Dan Komunikasi. Dimana berdasarkan pada Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara tahun 2021-2026 pada bagian bab III

tentang permasalahan dan isu-isu strategis perangkat daerah menyampaikan bahwa adanya permasalahan tentang adanya keterbatasan jumlah SDM pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu terdapat juga ketidaksesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan sehingga mengakibatkan terhambatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada salah satu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan bahwa proses pengurusan administrasi terlalu lama dan berbelit-belit. Menurut Rezha (2013) menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan kondisi pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dalam mengetahui bagaimana sumber daya manusia (ASN) tersebut memahami dan menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti menarik judul penelitian yaitu **Hubungan Antara Sumber Daya Manusia Dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.**

1.2 Identifikasi Masalah

Sugiyono (2017) berpendapat bahwa setiap penelitian yang akan dilakukan harus berawal dari masalah, meskipun diakui bahwa memilih masalah penelitian sering menjadi hal yang paling sulit dalam proses penelitian. Berdasarkan definisi menurut pendapat tersebut, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kurangnya jumlah SDM ASN yang dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

2. Adanya ketidaksesuaian antara latar belakang Pendidikan pegawai (ASN) terhadap jabatannya dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah suatu batasan pada ruang lingkup dari pembahasan suatu masalah supaya apa yang dibahas tidak melebar terlalu jauh. Menurut Sugiyono (2017) berpendapat bahwa Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, dan waktu, dan supaya hasil penelitian lebih berfokus, maka penelitian tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada objek atau situasi tertentu, tetapi perlu menentukan fokus.

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yang hanya membahas tentang SDM dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi.

1.4 Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2018) Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawaban melalui pengumpulan data. Berdasarkan latar belakang di atas, dan definisi rumusan masalah menurut pendapat ahli, maka rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan?
2. Apakah ada hubungan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi terhadap Kualitas Pelayanan?
3. Apakah ada hubungan antara sumber daya manusia dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) Tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Berdasarkan pendapat ahli tersebut, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada hubungan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan.
2. Untuk mengetahui apakah ada hubungan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap Kualitas Pelayanan.
3. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara sumber daya manusia dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah kegunaan dari suatu penelitian sebagai sumber informasi dalam mengembangkan kegiatan penelitian selanjutnya. Menurut sugiyono (2017) manfaat penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu untuk mengembangkan ilmu, dan juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah.

Manfaat teoritis adalah manfaat yang berhubungan dengan pengembangan ilmu, dimana dalam penelitian diharapkan dapat berguna dalam pengembangan ilmu. Selain itu, diharapkan memberikan tambahan ilmu pengetahuan mengenai studi penelitian. Menurut Abdullah (2015) manfaat teoritis adalah sumbangan signifikan bagi pengembangan ilmu yang melatarbelakangi penelitian tersebut.

Sementara manfaat praktis adalah kegunaan yang dapat diambil dari penelitian oleh peneliti itu sendiri dan dapat berkontribusi kepada pembaca untuk memahami suatu penelitian. Menurut Abdullah (2015) manfaat praktis Adalah perbaikan pada sistem pengupahan yang dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja karyawan.

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan digunakan untuk menambah wawasan dan referensi yang dapat membantu dalam mengembangkan hasil penelitian selanjutnya terhadap pelaksana pelayanan khususnya pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.
2. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi pemerintah baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat dalam melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dengan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap pelayanan.

1.7 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2019) definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini yakni:

1. SDM adalah individu yang memiliki kompetensi dan kemampuan dalam mencapai sesuatu dengan landasan akal, pengetahuan, keinginan, keterampilan, kreatifitas, perasaan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa).
2. Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi merupakan kemampuan seseorang untuk mengolah sesuatu yang dipelajari melalui tahapan proses belajar terhadap ruang lingkup tanggung jawab yang utama dalam posisi jabatan atau organisasi tertentu berdasarkan tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai tertentu.
3. Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan atau penerima layanan.

1.8 Sistematika Penulisan

Penelitian ini membahas mengenai Hubungan Antara Sumber Daya Manusia Dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Untuk itu, terdapat sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang kajian teori yang terkait tentang sumber daya manusia, pemahaman tugas pokok dan fungsi, dan kualitas pelayanan, kerangka konseptual dan hipotesis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metodologi penelitian yakni jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pengukuran, tempat dan waktu penelitian.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, temuan-temuan penelitian yang terkait dengan hubungan sumber daya manusia dan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang merupakan pernyataan yang terkait dengan tujuan penelitian, dan saran yang merupakan pemecahan masalah-masalah sumber daya manusia dan pemahaman tugas pokok dan fungsi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara yang direkomendasikan oleh peneliti.