

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi sektor publik saat ini menghadapi tantangan besar dalam memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Di tengah tuntutan reformasi birokrasi dan desentralisasi, efektivitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan kinerja pemerintah, terutama pada unit-unit pelayanan di tingkat daerah.

Salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang optimal adalah kualitas pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Menurut Hasibuan (2016), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan organisasi. Dalam organisasi publik, SDM bukan hanya pelaksana tugas administratif, tetapi juga aktor strategis dalam menjamin keberlangsungan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi, pelayanan publik dituntut untuk lebih cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan profesionalitas aparatur sebagai pelaksana layanan.

Dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM), salah satu fungsi yang sangat penting adalah pelatihan dan pengembangan pegawai. Mathis & Jackson (2019) menyatakan bahwa pelatihan adalah proses sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai agar mampu melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Sementara itu, pengembangan memiliki cakupan yang lebih luas, yaitu membentuk pegawai agar siap menghadapi tantangan pekerjaan di masa mendatang. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan merupakan investasi organisasi untuk meningkatkan kapasitas pegawai, memperbaiki kinerja, dan mencapai tujuan pelayanan.

Pelatihan dan pengembangan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kompetensi memadai dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan sesuai prosedur. Penelitian Sopia dkk. (2025) menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan kinerja pegawai hingga 65,6%, namun efektivitasnya sangat bergantung pada pemetaan kebutuhan pelatihan dan dukungan infrastruktur. Tanpa pelatihan yang terencana dan sesuai kebutuhan, aparatur akan kesulitan beradaptasi dengan perkembangan kebijakan dan teknologi yang terus berubah, sehingga pelayanan publik yang diberikan menjadi kurang optimal.

Efektivitas pelayanan publik diukur dari sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (dalam Ratminto & Winarsih, 2020), kualitas pelayanan publik ditentukan oleh lima dimensi utama: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Efektivitas pelayanan publik dapat tercapai apabila aparatur memiliki kemampuan yang mumpuni, sarana prasarana memadai, serta sistem pelayanan yang mendukung. Pelatihan dan pengembangan menjadi kunci untuk memastikan aparatur mampu bekerja sesuai standar tersebut.

Pelayanan publik yang baik menuntut aparatur yang tidak hanya memahami prosedur administratif, tetapi juga memiliki kemampuan teknis,

komunikasi, dan etika pelayanan. Fungsi pelatihan dan pengembangan sangat penting untuk membekali pegawai dengan pengetahuan dan keterampilan terkini, serta membantu mereka beradaptasi dengan perubahan kebijakan, teknologi, dan tuntutan masyarakat. Ketika pelatihan dilakukan secara rutin dan berbasis kebutuhan, maka akan tercipta peningkatan kinerja individu dan organisasi yang bermuara pada meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Di lingkungan pemerintahan daerah pelayanan publik mencakup berbagai aspek administratif seperti pengurusan surat menyurat, perizinan, data kependudukan, dan pengaduan masyarakat. Ketika fungsi pelatihan dan pengembangan tidak dijalankan secara maksimal, maka akan berdampak langsung pada rendahnya motivasi kerja, buruknya sikap pelayanan, dan tidak tercapainya standar pelayanan minimal. Oleh karena itu, perbaikan kualitas SDM melalui penerapan manajemen yang baik merupakan fondasi utama dalam peningkatan pelayanan publik yang bermutu dan berkelanjutan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Gunungsitoli Utara, salah satu unit kerja pemerintahan tingkat kecamatan yang berada di bawah Pemerintah Kota Gunungsitoli, Provinsi Sumatera Utara. Kecamatan ini memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pelayanan publik, serta koordinasi pembangunan di wilayahnya. Sebagai garda terdepan pelayanan pemerintahan, Kantor Camat Gunungsitoli Utara berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan sosial.

Berdasarkan observasi awal, kegiatan pelatihan dan pengembangan pegawai di Kantor Camat Gunungsitoli Utara masih terbatas baik dari segi jumlah maupun cakupan materinya, serta belum dirancang secara sistematis melalui analisis kebutuhan pelatihan (*Training Need Analysis*). Akibatnya, program yang dilaksanakan cenderung bersifat rutin dan umum sehingga kurang relevan dengan tuntutan tugas jabatan pegawai. Kondisi ini berdampak pada rendahnya peningkatan kompetensi aparatur, yang berimplikasi pada

keterbatasan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan publik yang prima, cepat, dan sesuai standar yang diharapkan masyarakat

Permasalahan ini berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan publik, yang ditandai dengan proses pelayanan yang lambat, tidak efisien, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan dalam MSDM berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Gunungsitoli Utara.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Peran Fungsi Pelatihan dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Gunungsitoli Utara”

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis peran fungsi Fungsi Pelatihan dan Pengembangan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Gunungsitoli Utara. Penelitian akan memusatkan perhatian pada bagaimana implementasi fungsi Fungsi Pelatihan dan Pengembangan.

1.3 Rumusan Masalah

- 1 Bagaimana pelaksanaan fungsi pelatihan dan pengembangan pegawai di Kantor Camat Gunungsitoli Utara?
- 2 Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Camat Gunungsitoli Utara?
- 3 Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan pengembangan pegawai dalam pelayanan publik di kantor Camat Gunungsitoli Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan fungsi pelatihan dan pengembangan pegawai di Kantor Camat Gunungsitoli Utara
2. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Camat Gunungsitoli Utara

3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan pegawai dalam pelayanan publik di kantor Camat Gunungsitoli Utara

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Manfaat bagi Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia di sektor publik. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara fungsi-fungsi MSDM dan efektivitas pelayanan publik, serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tata kelola SDM dan reformasi birokrasi.

2. Manfaat Praktis:

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan strategis bagi:

- a Pemerintah Kecamatan Gunungsitoli Utara, dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan pengelolaan SDM yang lebih efektif, adil, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.
- b Pegawai Kantor Camat, sebagai dasar pemahaman pentingnya fungsi MSDM dalam mendukung kinerja pelayanan serta dalam meningkatkan profesionalisme kerja.
- c Pemerintah Daerah Kota Gunungsitoli, sebagai bahan evaluasi dalam perumusan kebijakan peningkatan kapasitas aparatur kecamatan secara menyeluruh dan terintegrasi.