

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta dinamika politik dan demokrasi saat ini, lembaga-lembaga pemerintahan dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks. Setiap lembaga pemerintahan harus mendefinisikan visi, misi, dan perannya sebagai entitas publik agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Riyanto, 2020). Dalam konteks ini, kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Perubahan internal yang diperlukan dalam birokrasi merupakan hal yang mendesak untuk mewujudkan prinsip-prinsip good governance, yang meliputi kepastian hukum, profesionalisme, dan akuntabilitas. Prinsip-prinsip tersebut tidak hanya menuntut reformasi dalam sistem pemerintahan, tetapi juga peningkatan kinerja pegawai yang harus siap menghadapi berbagai perubahan paradigma. Peningkatan kinerja pegawai bisa dicapai melalui perhatian pada motivasi, lingkungan kerja, dan dukungan manajemen. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi, lingkungan kerja yang mendukung, serta manajemen yang responsif dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja.

Kurangnya motivasi di tempat kerja sering menjadi penghalang dalam mencapai kinerja yang optimal. Beberapa faktor penyebab kurangnya motivasi antara lain adalah kurangnya penghargaan, ketidakpuasan terhadap kondisi kerja, dan kurangnya dukungan dari manajemen. Ketika pegawai tidak termotivasi, produktivitas mereka cenderung menurun dan bisa memicu berbagai masalah seperti tingginya tingkat absensi dan inisiatif yang rendah. Situasi ini berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan serta reputasi keseluruhan organisasi pemerintahan.

Pentingnya motivasi bagi pegawai tidak bisa diabaikan, terutama dalam konteks pelayanan publik. Debat dalam literatur menunjukkan bahwa pegawai yang termotivasi akan lebih berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, manajemen di sektor publik perlu mengenali

tanda-tanda kurangnya motivasi dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasinya.

Meski terdapat banyak upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai, berbagai hambatan tetap bermunculan, seperti budaya kerja yang kaku, kurangnya pelatihan, dan resistensi terhadap perubahan. Budaya kerja yang hierarkis seringkali membatasi komunikasi dan kolaborasi antarpegawai, membuat mereka enggan untuk menyampaikan ide-ide baru. Hal ini melahirkan kondisi di mana inovasi dan kreativitas terhambat, sehingga pelayanan publik menjadi lambat dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Di samping itu, kurangnya pelatihan bagi pegawai juga menjadi masalah signifikan. Pegawai yang tidak mendapatkan pelatihan yang memadai akan kesulitan menjaga keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebijakan. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, perlu dilakukan program pelatihan berkelanjutan serta menciptakan budaya kerja yang inklusif dan fleksibel. Untuk mengatasi berbagai hambatan dan mengoptimalkan pelayanan publik, manajemen perlu mengambil beberapa langkah strategis. Pertama, membangun budaya kerja yang inklusif dengan memberikan ruang diskusi serta penghargaan kepada ide-ide baru. Kedua, program pelatihan dan pengembangan yang relevan harus ditingkatkan agar pegawai mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Ketiga, manajemen perlu melakukan komunikasi yang efektif mengenai perubahan yang akan terjadi dan melibatkan pegawai dalam proses perencanaan untuk meminimalkan resistensi.

Dengan demikian, kinerja pegawai dapat ditingkatkan sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja di sektor publik sangat beragam, dan memahami aspek-aspek tersebut akan menjadi modal utama dalam merancang kebijakan yang lebih efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Indah Gandini pada tahun (2024) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Humas dalam meningkatkan pelayanan informasi publik sudah cukup

baik tetapi belum mencapai optimal karena masih ada beberapa kendala seperti motivasi, lingkungan kerja, dan dukungan manajemen memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Motivasi yang tinggi, lingkungan kerja yang kondusif, dan dukungan manajemen yang kuat dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja pegawai.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Yuliana K. Manengkey pada tahun (2020) dengan menggunakan metode kualitatif untuk mengevaluasi kinerja pegawai di instansi tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa kurangnya pelatihan dan pengembangan, serta budaya kerja yang kaku, menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan dan pengembangan yang memadai serta budaya kerja yang lebih fleksibel dan inklusif sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti motivasi, lingkungan kerja, dukungan manajemen, pelatihan dan pengembangan, budaya kerja, disiplin kerja, serta dukungan dari atasan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan memahami dan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diharapkan kinerja pegawai dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan mengoptimalkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat

Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli adalah lembaga pendukung penting bagi pelaksanaan tugas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Dipimpin oleh Sekretaris DPRD, lembaga ini bertanggung jawab untuk memberikan dukungan administratif, teknis, dan operasional, sehingga DPRD dapat menjalankan fungsi legislasi, pengawasan, dan anggaran secara efektif.

Sekretariat mengatur berbagai aspek operasional, mulai dari penyusunan program kerja dan pengelolaan anggaran, hingga dokumentasi kegiatan dewan dan fasilitasi rapat resmi. Sebagai penghubung antara DPRD, pemerintah daerah, dan masyarakat, sekretariat memastikan komunikasi yang lancar dan transparan.

Dengan struktur organisasi yang jelas, setiap bagian memiliki tanggung jawab spesifik, mendukung tata kelola pemerintahan yang baik berdasarkan peraturan daerah dan peraturan wali kota. Secara keseluruhan, Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli berperan sebagai komponen kunci yang menjembatani

kepentingan pemerintah dan masyarakat, serta berkontribusi pada tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan publik.

Optimalisasi pelayanan publik di lingkungan Sekretariat DPRD tidak dapat dipisahkan dari upaya sistematis dalam peningkatan kinerja pegawai melalui strategi yang menyeluruh dan terukur. Perbaikan kinerja ini mencakup pengembangan kompetensi pegawai, implementasi sistem evaluasi kinerja yang transparan dan berkelanjutan, serta pemanfaatan teknologi informasi secara optimal untuk mempercepat proses administratif dan meningkatkan kualitas interaksi dengan publik. Dengan meningkatkan kinerja pegawai secara efektif dan kontinu, diharapkan Sekretariat DPRD dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien, profesional, dan selaras dengan visi dan misi pemerintah Kota Gunungsitoli

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul: "**Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Mendukung Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli.**"

1.2 Fokus Penelitian

Untuk menghindari bias pada pelaksanaan penelitian, maka peneliti memfokuskan penelitian pada judul yang membahas tentang Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Mendukung Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik?
2. Bagaimana optimalisasi pelayanan publik di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli?
3. Bagaimana strategi peningkatan kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana peningkatan kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik?
2. Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan publik di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli.
3. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli.

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian di atas, pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak yang berkepentingan secara teoritis maupun praktis:

A. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis dalam bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM), khususnya terkait strategi peningkatan kinerja pegawai untuk mendukung optimalisasi pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pengembangan teori mengenai implementasi fungsi-fungsi MSDM di sektor pemerintahan.

B. Manfaat Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman berharga dalam memahami dan menganalisis implementasi fungsi MSDM serta merumuskan strategi peningkatan kinerja pegawai di organisasi pemerintahan daerah.

2. Bagi Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategi yang aplikatif dan relevan untuk meningkatkan kinerja pegawai,

sehingga mampu mendukung optimalisasi pelayanan publik secara berkelanjutan.

3. Bagi Universitas Nias dan Akademika

Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi civitas akademika Universitas Nias, khususnya bagi mahasiswa dan dosen yang tertarik mendalami kajian-kajian di bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM). Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya literatur penelitian di perpustakaan Universitas Nias.

4. Bagi Peneliti Lanjutan

Penelitian ini dapat menjadi dasar atau rujukan bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada pengembangan strategi MSDM, baik di sektor pemerintahan maupun sektor lainnya, dengan cakupan yang lebih luas atau pendekatan yang berbeda.