

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

BKKBN ialah salah satu badan otoritas yang berkecimpung dibidang kekeluargaan yang membuat perencanaan dan rumah tangga sejahtera, BKKBN adalah lembaga diskusi otoritas non departemen indonesia berfungsi melaksanakan tugas pemerintahan bidang keluarga berencana dan keluarga sejahtera yang memiliki visi dan tugas untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat indonesia, struktur keuangan yang produktif, daya saing yang kuat dan berimbang, pembangunan yang merata dan berkeadilan. BKKBN Provinsi Sumatera Utara memiliki beberapa masalah yang tidak biasa yang meliputi kinerja keseluruhan personelnya, untuk menejernihkan masalah tersebut, organisasi telah mencoba berbagai metode untuk mencoba berbagai metode untuk kembali meningkatkan kinerja personelnya.

Terlebih di saat sekarang ini , pegawai dituntut harus mampu menyesuaikan kemampuan yang dimilikinya dengan kemajuan teknologi yang semakin modern. Berbicara tentang pengembangan kualitas. Pengembangan pegawai adalah hal krusial bagi kelangsungan sebuah institusi, pelatihan pengembangan memiliki manfaat karir jangka panjang yang akan membantu mempertahankan tanggung jawab institusi.

Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis menemukan berbagai macam konflik menjadi objek penelitian yang akan diteliti. Salah satunya adalah cara pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, salah satu contohnya adalah beberapa pegawai kurang fokus melaksanakan pekerjaan yang diarahkan dan ditentukan oleh institusi. Dan ada juga beberapa ruangan yang fasilitasnya dianggap kurang memadai, salah satu contohnya ada beberapa ruangan yang tidak memiliki AC sehingga mengganggu aktivitas pegawai saat bekerja yang mengakibatkan kualitas kerja pegawai menjadi turun, untuk misalnya ada beberapa pegawai yang tidak memiliki disiplin kerja, misalnya meninggalkan ruang kerja selama jam kerja dan beberapa pegawai yang selalu tidak menyelesaikan laporan kerja tepat waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan. Hubungan antar pegawai yang kurang baik mengakibatkan komunikasi yang kurang baik, kemudian ada juga sebagai pegawai yang merasa terbebani dalam melaksanakan pekerjaan sehingga dapat mengakibatkan rasa stres dalam bekerja.

Kualitas kerja pegawai sangatlah penting karena itu akan membawa kemajuan bagi forum/organisasi dalam pelaksanaan tujuan yang dicapai.

Oleh sebab itu, upaya peningkatan kinerja pegawai merupakan salah satu tantangan untuk berhasil pada pencapaian tujuan, dan keberlangsungan hidup lembaga/organisasi sangat berpegang terhadap kualitas atas kinerja sumber daya manusia yang terkandung didalam nya. Menurut Susanto (2017;51), kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai individu atau kelompok individu suatu organisasi sesuai kewenangan dan tanggung jawab tersendiri untuk meraih tujuan organisasi bersangkutan.

Adapun penelitian yang penulis lakukan pada BKKBN Medan terfokus tentang kualitas pelayanan kerja pegawai mengenai kedisiplinan kerja, tentukan disiplin kerja ialah sikap yang wajib dimiliki tiap pegawai, sebab dengan ketataan dan kepatuhan pegawai terhadap segala aturan maka akan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Maka dari itu sesuai latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kerja pegawai dengan menetapkan judul penelitian **“Analisis kualitas pelayanan kerja pegawai pada BKKBN Medan Sumatera Utara”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang dan pokok permasalahan dalam penelitian ini, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan di BKKBN Provinsi Sumatera Utara sudah baik?
2. Seberapa besar pengaruh cara kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor BKKBN Provinsi Sumatera Utara?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah peneliti tulis, maka penelitian dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kerja para pegawai pada BKKBN Provinsi Sumatera Utara.

2. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan para pegawai pada BKBN Provinsi Sumatera Utara.

## **b. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat penelitian dari tugas akhir ini adalah:

1. Bagi penulis agar menambah ilmu untuk bahan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan pada dunia kerja nyata.
2. Bagi instansi sebagai sumber data dan informasi serta memberikan kontribusi ilmiah yang diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan kinerja pegawai yang diberikan.
3. Bagi perpustakan, sebagai upaya meningkatkan kualitas koleksi perpustakaan.
4. Bagi Universitas Prima, untuk meningkatkan pengetahuan staf pengajar, isi muatan pada kurikulum lokal serta keragaman dan pendalaman materi kuliah dengan keseluruhan.

## **1.4 Tinjauan Pustaka**

### **a. Uraian Teori**

#### **1. Kinerja**

##### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja artinya hasil kerja dengan kualitas dan kuantitas yang digapai seseorang pegawai guna menjalankan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diserahkan kepadanya ( Mangkunegara 2013:67).

##### **b Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau profesi pada periode waktu tertentu (Wirawan,2009).

##### **c Strategi Kinerja**

Marrus (2002:31) menjelaskan strategi kinerja ialah suatu proses perencanaan bagi pimpinan puncak yang menitik beratkan dalam tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan cara maupun upaya sehingga tujuan tersebut tercapai.