

## BAB 1

### I. PENDAHULUAN

#### 1. 1 Latar Belakang

Di Indonesia, kecamatan merupakan unit administratif yang lebih kecil yang berada di bawah wilayah kabupaten atau kota. Ada seorang camat yang mengawasi beberapa komunitas yang membentuk kecamatan. Pembagian kabupaten atau kota menjadi unit-unit yang lebih kecil disebut distrik atau kecamatan di Indonesia. Ada desa atau kota administratif di dalam distrik. Memikirkan peran camat di dalam satuan kerja perangkat daerah (SKPD) kabupaten, yang bertanggung jawab atas bidang kerja tertentu. Merupakan hal yang umum bagi kantor-kantor pemerintah untuk memiliki tantangan internal atau merasa tertekan untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap masalah yang berkaitan dengan kinerja pegawai saat mereka berusaha memenuhi tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang kompeten dan unggul sangat penting untuk kinerja pegawai yang berkualitas tinggi. Salah satu fungsi camat adalah menangani tugas-tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atribusi yang terkait dengan koordinasi pemerintahan. Ia juga bertindak sebagai kepala wilayah, yang merupakan wilayah kerja, tetapi tidak memiliki kewenangan. Dengan bekerja sama, instansi pemerintah di Kecamatan Medan Petisah dapat memastikan bahwa semua kegiatan operasional di tingkat kecamatan berjalan lancar dan semua tugas pemerintahan di wilayah tersebut terlaksana. Termasuk kegiatan pemberdayaan masyarakat, ketenteraman dan ketertiban, penegakan hukum dan peraturan, pelaksanaan pemerintahan kecamatan atau desa, dan tugas pemerintahan lainnya yang belum terlaksana.

Untuk mencapai tujuan dalam lingkungan bisnis atau organisasi, seseorang harus memiliki rencana yang dipikirkan dengan matang yang menentukan apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya.

Memulihkan kepercayaan terhadap administrasi kantor kecamatan secara keseluruhan harus mencakup peningkatan standar layanan publik. Adapun pelayanan pada kantor camat tersebut mendapatkan banyak keluhan dari Masyarakat seperti: banyaknya kunjungan masyarakat untuk mengurus data di Kantor Camat Medan Petisah mengakibatkan antrian yang panjang di karenakan tenaga operator yang terdapat pada kantor Camat Medan Petisah kurang memadai, sehingga terjadinya kelambatan pelayanan terhadap masyarakat. Berbagai permasalahan lain juga terjadi di Kantor Kecamatan Medan Petisah. Masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima karena harus memiliki KTP, KK, dan KIA untuk proses pengolahan data. Mereka diminta untuk menunggu selama satu minggu di Kantor Kecamatan Medan Petisah. Hal ini dilakukan agar masyarakat Medan Petisah terkesan tidak puas dengan pelayanan administrasi yang diterima. Pelatihan, pembinaan, dan perekruitmen merupakan beberapa pendekatan untuk mencapai keunggulan layanan. Tujuannya sama seperti pelatihan, yaitu membantu karyawan memperoleh atau mengasah kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan spesifik perusahaan (Pt dan Hannochs, 2022). Kurangnya suatu metode pengembangan diri dimana

orang yang di latih kurang memahami contohnya pada bidang operator sehingga mengakibatkan banyaknya kesalahan data Masyarakat, perlu adanya evaluasi dari pelatihan yang diberikan oleh atasan agar dapat membawa manfaat bagi karyawan dalam bekerja yang efektif bagi masyarakat dan menghindari kesalahan kesalahan minor dan mayor dalam penginputan data dan lainnya.

Begitu juga dengan Pembinaan adalah upaya yang di lakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan, baik dalam posisi yang saat ini di jalani maupununtuk mempersiapkan mereka menghadapi posisi yang akan di jabat dalam waktu dekat (Fathurrohkim, 2022). Namun pembinaan disini juga masih belum berjalan dengan baik. Definisi ini menekankan bahwa pembinaan mencakup berbagai Upaya pengembangan yang terstruktur, dengan tujuan akhir untuk memaksimalkan kinerja seseorang dalam organisasi Srategi Pembinaan pada Kantor Camat Medan Petisah masih dapat dikatakan kurang dalam menjalankan kedisplinan waktu. Permasalahan muncul di masyarakat akibat ketidakpuasan terhadap ketepatan waktu pemerintah kecamatan, prosedur yang berbelit-belit, dan pejabat yang tidak ramah (misalnya pekerja yang datang terlambat dan pulang lebih awal).

Oleh karena itu, rekrutmen diartikan sebagai tindakan mencari dan menyeleksi calon karyawan yang memiliki keterampilan dan pengalaman sesuai dengan kebutuhan perusahaan (Saputra dkk., 2020). Strategi perekrutan pada Kantor Camat Medan Petisah masih kurang di perhatikan karena masih banyak pegawai yang di pekerjakan tidak sesuai dengan latar belakang Pendidikan, Indetifikasi kebutuhan yang akan diisi kurang tepat sasaran dengan karyawan yang masuk, serta metode seleksi yang masih kurang efektif dikarenakan waktu seleksi yang sering kali berubah ubah sehingga informasi yang di dapat calon pelamar dirasa masih kurang informatif.

Akibatnya, setiap organisasi pemasaran, baik itu perusahaan manufaktur atau penyedia layanan, sangat bergantung pada kualitas layanan untuk menginformasikan strategi mereka untuk diferensiasi, posisi, dan persaingan (Jamal Udin, Maya Nisadora, 2019). Masih dirasa belum berjalan selaras. Kualitas pelayanan yang terdapat pada Kantor Camat Medan Petisah cukup baik namun masih banyak hal hal yang perlu di perhatikan serta harus meningkatkan perubahan untuk lebih baik lagi kedepannya. Seperti seringkali mendapatkan keluhan dari Masyarakat mengenai interaksi dari petugas yang dinilai kurang ramah, mengatasi masalah dan pertanyaan dengan cepat dan tepat belum terlaksanakan dengan baik seringkalinya Masyarakat masih mengeluh hal yang sama.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melihat masih melihat banyak nya hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, perlu adanya strategi yang baik seperti pemberian pelatihan, pembinaan karyawan, dan rekrutmen yang sesuai kebutuhan. Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “strategi manajemen SDM terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan Di Kantor Camat Medan Petisah”

## **1. 2 Identifikasi Masalah**

1. Kurangnya suatu metode pengembangan diri dimana orang yang di latih kurang memahami contohnya pada bidang operator sehingga mengakibatkan banyaknya kesalahan data Masyarakat, Namun jika memberikan contoh yang lebih jelas,pemahaman yang lebih mendalam serta pendekatan pelatihan yang lebih interaktif dan praktis.
2. Karyawan tidak diberi hukuman disiplin, yang menyebabkan orang lain yang berinteraksi dengan mereka menunda-nunda pekerjaan. Hal ini menyoroti perlunya peningkatan disiplin dan manajemen waktu.
3. Perekrtutan personel dengan keterampilan yang tepat diperlukan karena kurangnya pendidikan dan literasi komputer..
4. Adanya tugas-tugas karyawan pada bidang pelayanan yang tidak siap pada waktu yang telah di tentukan,oleh karena itu para karyawan perlu meningkatkan manajemen waktu agar karyawan dapat mengatur prioritas tugas.

## **I. 3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelatihan yang di berikan oleh pihak kantor camat medan petisah.
2. Bagaimanakah pembinaan yang di lakukan di kantor Camat Medan Petisah
3. Bagaimanakah perekrtutan yang dilakukan oleh pihak Kantor Camat Medan Petisah.
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Medan Petisah.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan kepada Masyarakat di Kantor Camat Medan Petisah.
2. Mengetahui pengaruh pembinaan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan kepada Masyarakat di Kantor Camat Medan Petisah.
3. Mengetahui pengaruh perekrtutan kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan kepada Masyarakat di Kantor Camat Medan Petisah.

4. Mengetahui pengaruh pelatihan, pembinaan, dan perekruitmen kerja pegawai secara Bersama-sama terhadap kualitas pelayanan karyawan kepada Masyarakat di Kantor Camat Medan Petisah.

## **1. 5 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Dalam rangka memenuhi persyaratan akhir untuk memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen di Universitas Prima Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman kita tentang bagaimana pelatihan, pembinaan, dan rekrutmen karyawan berdampak pada kualitas layanan karyawan kepada masyarakat.

### **2. Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia**

Selain memberikan kontribusi pada literatur manajemen, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bagi mahasiswa masa depan yang tertarik untuk menulis jurnal tentang topik pelatihan, pembinaan, dan rekrutmen yang berkaitan dengan kualitas kerja karyawan.

### **3. Khalayak yang lebih luas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang informatif bagi masyarakat setempat. Secara umum, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang layanan dan menarik minat masyarakat terhadap isu-isu yang terkait dengan kualitas kinerja layanan di kalangan karyawan.

### **4. Kantor Wilayah Kecamatan Medan Petisah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang realistik dan memberikan informasi yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat..

## **1. 6 Tinjauan Pustaka**

### **1. 6. 1 Teori Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas pelayanan**

Etos kerja, disiplin, dan produktivitas tertentu dapat dibangkitkan dan dikembangkan melalui pelatihan. Singkatnya, pelatihan adalah proses pemberian pengetahuan kepada personel dengan cara yang konsisten dengan norma organisasi (Ndruru, 2024)..

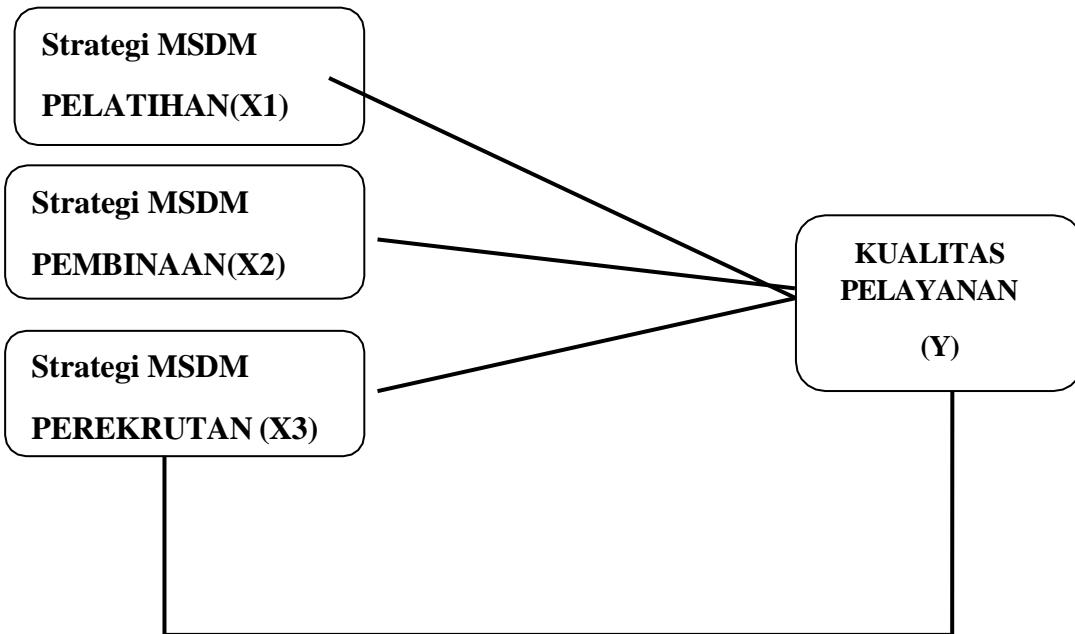
### **1. 6. 2 Teori Pengaruh Pembinaan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Pembinaan disiplin dalam suatu perusahaan bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran bagi para karyawan dalam menaati peraturan yang berlaku (Fitria and Dian Lestari, 2024).

### **1. 6. 3 Teori Pengaruh Perekrutan Terhadap kualitas pelayanan**

Proses yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencari dan merekrut karyawan baru dikenal dengan istilah rekrutmen. Rekrutmen dilakukan untuk menemukan calon pekerja yang memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perusahaan (Aldo Irawan et al., 2022). Dari beberapa definisi yang diberikan, jelas bahwa rekrutmen adalah proses mencari dan memilih calon karyawan yang memiliki keterampilan, pengalaman, dan pendidikan yang dibutuhkan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang diproyeksikan.

### **1. 7 Kerangka Konseptual**



### **1. 8 Hipotesis**

- H1: Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor camat medan petisah.
- H2: Pembinaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor camat medan petisah.
- H3: Perekrutan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor camat medan petisah
- H4: Pelayanan Masyarakat,pelatihan, pembinaan, perekrutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor camat medan petisah