BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi membuka peluang bagi setiap daerah untuk saling bersaing dalam bidang perekonomian, sosial budaya, dan politik, persaingan tersebut di tentukan oleh kemampuan sumber daya manusia manusia terutama dalam ilmu pengetahuan dan teknologi guna memanfaatkan potensi-potensi daerah yang bersangkutan.

Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting di dalam pembangunan, modal, dan teknologi. Pembangunan nasional dapat tercapai dengan baik, apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting untuk tercapainya keberhasilan pembangunan.

Peran manajemen sumber daya manusia sangat menentukan bagi terwujudkan tujuan organisasi, tetapi untuk memimpin manusia merupakan hal yang cukup sulit. sumber daya manusia selain diharapkan mampu, cakap dan terampil, hendaknya berkemauan dan mempunyai kesungguhan untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan tidak akan berhasil efektif jika tidak diikuti dengan kinerja dan kedisiplinan pegawai dalam mewujudkan suatu tujuan.

Kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dan merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk bekerja giat

dalam mengerjakan pekerjaannya. Persyaratan yang sangat mendasar bagi aparatur adalah kemampuan intelektual dengan motivasi kerja yang tinggi sehingga tercipta kinerja aparatur yang produktif untuk merealisasikan potensi kerja yang dimilikinya sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia keberadaannya sangat dibutuhkan oleh organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Penilaian kinerja aparatur dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting karena akan bermanfaat untuk mengetahui efektivitas kerja organisasi sehingga tujuan organisasi tersebut dapat tercapai. Peran besar sumber daya manusia sebagai pelaku utama dan juga merupakan *input* bagi proses produksi dalam pembangunan akan terwujud apabila faktor-faktor penunjang untuk optimalisasi peran tersebut tersedia. Salah satu faktor yang menentukan Kualitas Pelayanan adalah kinerja sumber daya manusia susuai dengan bidang nya. Jika aparatur dalam organisasi atau perusahaan mempunyai kinerja yang baik, diharapkan akan mempunyai kontribusi positif terhadap organisasi atau perusahaan. Kinerja aparatur sangat ditentukan oleh kualitas pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki aparatur dan hal itu akan berkaitan pula dengan pemberian kedudukan dan pelatihan yang berkolerasi dengan kinerja aparatur yang bersangkutan.

Demikian halnya kebutuhan pelayanan aparatur yang baik dibutuhkan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat yang senantiasa harus memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat. Semakin kompleksnya tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat (Disnak Jabar) tersebut mengharuskan para aparaturnya untuk lebih profesional, taat hukum,

rasional, inovatif, dan memiliki integritas yang tinggi serta menjunjung tinggi etika administrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun aparatur pemerintah itu sendiri.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 07 Tahun 2009 tentang pendayagunaan website di lingkungan lembaga pemerintahan, Dinas Peternakan membuat suatu terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang khususnya di bidang website. Kuliatas pelayanan berangkat dari bagaimana kinerja aparatur agar mementingkan pelayanan terhadap masyarakat dan mendapatkan respon atau tanggapan positif dari masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti tertarik khususnya membahas program unggulan yang ada di dalam fitur website Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, Program unggulan di Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat adalah wadah bagi masyarakat untuk memasarkan hasil ternak mereka, fitur dari program unggulan di Dinas Perternakan Provinsi jawa Barat terdiri dari, kontak bisnis, forum kunsultasi, serta produk ternak. Dalam fitur tersebut tersedia ruang dan peluang interaksi antara masyarakat dengan aparatur, serta ruang dan peluang suatu proses jual beli yang terjadi di dalam salah satu fitur tersebut. Dari beberapa fitur yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, peneliti mendapatkan informasi tentang bagaimana tanggapan dari masyarakat pengguna pelayanan website yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Dalam pelayanan yang disediakan oleh Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan, yang seringkali dijumpai saat memproses data yang akan dijual atau dipasarkan, website sering mengalami

gangguan atau berupa *link error*, serta adanya fitur yang di luar tanggung jawab Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat seperti kontak bisnis, semua produk yang ditawarkan oleh masyarakat yamg mengiklankan hasil produk mereka, itu di luar tanggung jawab Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat, dikarenakan forum kontak bisnis diluar produk binaan atau para pelaku ternak binaan Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat. Hal ini memungkinkan terjadinya penipuan terhadap calon pembeli, serta keterlambatan membalas pertanyaan disalah satu forum yang di sediakan, dan mengenai sikap yang diberkan kepada masyarakat, serta hasil yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang **"Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan Website *www.disnak jabar.prov.go.id*".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk memperjelas fokus masalah yang akan diteliti maka, ditetapkan rumusan masalahnya yaitu. Bagaimana Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat Dalam Program Unggulan Website *www.disnak jabar.prov.go.id*

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Website *www.disnakjabar.prov.go.id*.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui transparansi pelayanan aparatur Dinas Peternakan Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui program unggulan website www.disnakjabar.prov.go.id.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas Dinas Peternakan Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui program unggulan website www.disnakjabar.prov.go.id.
3. Untuk mengetahui aparatur Dinas Peternakan dalam mendorong partispasi atau keikut sertaan masyarakat ternak dalam mengakses website www.disnaskjabar.prov.go.id.
4. Untuk mengetahui perlakuan aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat terhadap masyarakat ternak dalam mengakses program unggulan website www.disnakjabar.prov.go.id

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami Pelayanan Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Website *www.disnak jabar.prov.go.id*, sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.

2. Secara teoritis, diharapkan berguna untuk mengembangkan teori-teori yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya *e-Government.*
3. Secara praktis, diharapkan bermanfaat untuk Aparatur Dinas Peternakan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Website *www.disnakjabar.prov.go.id*.