

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap lembaga baik lembaga pendidikan, pemerintahan kota, desa, provinsi dan lain sebagainya dalam setiap melaksanakan segala kinerjanya selalu mengharapkan *feedback* baik dalam pandangan masyarakat yang dilayani. Salah satu faktor yang dapat menunjang hal tersebut adalah kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki dalam lembaga tersebut. Pada era modernisasi saat ini, kerap terjadi hal yang membuat masyarakat selalu memiliki permintaan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, hal itu terjadi karena pesatnya laju informasi dan teknologi yang seakan memaksa kehidupan masyarakat untuk serba cepat dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Tidak hanya itu, masyarakat juga masih memiliki pandangan terhadap pegawai lembaga bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan masih tergolong rendah serta kinerja pelayanan publik khususnya oleh pemerintah daerah masih sangat jauh dari yang diharapkan.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik yang prinsipnya telah menjadi tanggung jawab bagi Instansi Pemerintah Pusat, Daerah, serta lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah, ataupun lembaga lainnya dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan baiknya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah tentu akan berdampak positif pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri (*public trust*). Namun, dalam kenyataannya masih banyak aparat pemerintah yang belum menyadari arti pentingnya pelayanan publik.

Hal inilah yang membuat tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah masih rendah.

Kualitas pelayanan pada publik sendiri sangat erat kaitannya dengan sumber daya manusia yang berperan di dalamnya. Sumber Daya Manusia sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mengelola, mengatur, dan menjalankan kegiatan di suatu organisasi, agar dapat mencapai kemampuan yang maksimal dan memiliki sikap yang profesional. Sumber Daya Manusia juga menjadi kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah perusahaan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Keberhasilan perusahaan tergantung kepada kinerja karyawan, oleh karena itu setiap karyawan dituntut harus dapat bersaing dan mampu mempertahankan kinerja yang mereka hasilkan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Kinerja merupakan suatu perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi perusahaan (Khumaira 2020). Kinerja juga dapat diartikan sebagai kesuksesan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kualitas manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam masa pembangunan, karena tenaga kerja yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai dengan target kerjanya (Rosita, 2019).

Pada kesempatan ini, peneliti memilih tempat penelitian di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan. Kantor tersebut merupakan instansi pemerintahan yang bertugas melaksanakan pengolahan data kependudukan dan

memberikan layanan kepada masyarakat di Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan. Penduduk yang ada di desa ini berkisar ± 10.057 penduduk dengan luas desa 901,45 ha atau 9,0145 km², maka sangat wajar apabila Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan termasuk salah satu kantor yang paling ramai dikunjungi oleh warga masyarakat. Operasional kantor yang padat karena bertugas melayani keperluan masyarakat membuat kualitas pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan demi terciptanya kepuasan masyarakat. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada bagian pimpinan di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan dan melakukan pengamatan secara langsung, terdapat fenomena yang terjadi di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan diantaranya masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja, hal tersebut dapat dilihat dari masih banyak pegawai yang terlambat masuk kerja dan keluar kantor pada saat jam kerja. Selain itu, masih adanya pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan. Beberapa waktu lalu juga terdapat seorang warga Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan yang ingin membuat surat keterangan tidak mampu pada pukul 09:00 pagi, tetapi beberapa pegawai kantor di balai desa belum ada yang datang, sedangkan jam masuk kerja telah ditetapkan pada pukul 08:00 pagi, sehingga masyarakat harus menunggu sampai pegawai kantor balai desa datang.

Melihat hal tersebut seharusnya penataan pelayanan publik dilaksanakan kearah yang lebih baik sehingga segala proses sumber daya manusia Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan berjalan dengan baik. Penataan sumber daya aparatur yang disiplin harus diprioritaskan, karena reformasi di bidang SDM pemerintahan

mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas dan mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal tanpa adanya keluhan dari masyarakat.

Menurut Irwan (2020), ada 6 aspek fokus utama evaluasi pelayanan publik, diantaranya adalah kebijakan pelayanan publik, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, mekanisme konsultasi dan pengaduan dan inovasi pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Peneliti melakukan survey dengan 30 responden masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan, dimana didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan terhadap masyarakat. Berikut hasil survey yang telah penulis dapatkan :

Tabel 1.1 Survey Kepuasan Masyarakat

Kriteria	Persentase
Kebijakan pelayanan publik kurang memadai karena petugas kurang ramah dan sering tidak ada di tempat pada saat jam kerja	60%
Petugas kurang profesional dalam melayani masyarakat	63,3%
Sarana dan prasarana yang kurang memadai	36,7%
Informasi yang diberikan petugas kurang jelas untuk dipahami	33,3%
Mekanisme konsultasi dan pelayanan kurang efektif dan sering terjadi antrian lama	33,3%
Kurangnya inovasi-inovasi pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat	46,7%

Sumber : Kuesioner (data diolah, 2022)

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa masih terdapat tingginya ketidakpuasan masyarakat terkait kebijakan pelayanan publik yang kurang memadai karena masih terdapat beberapa petugas yang kurang ramah dan sering tidak ada di tempat pada saat jam kerja sebesar 60%, petugas kurang profesional dalam melayani masyarakat sebesar 63,3%, sarana dan prasarana yang kurang memadai sebesar 36,7%, informasi yang diberikan petugas kurang jelas untuk dipahami sebesar 33,3%, mekanisme konsultasi dan pelayanan kurang efektif dan sering terjadi antrian lama sebesar 33,3% dan kurangnya inovasi-inovasi pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat sebesar 46,7%. Dari ke-6 aspek fokus utama evaluasi pelayanan publik, persentase tertinggi terdapat pada kebijakan pelayanan publik yang kurang memadai karena petugas kurang ramah dan sering tidak ada di tempat pada saat jam kerja dan petugas kurang profesional dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, kedisiplinan dan profesionalisme menjadi aspek paling besar yang menjadi penilaian pelayanan publik bagi masyarakat. Hasil survey tersebut juga sejalan dengan wawancara yang penulis lakukan kepada pihak pimpinan dimana masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja, hal tersebut dapat dilihat dari masih banyak pegawai yang terlambat masuk kerja dan keluar kantor pada saat jam kerja. Selain itu, masih adanya pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan. Hal-hal tersebut tentunya berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia yang ada di kantor tersebut, dimana dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja yang diberikan pegawai di sana masih rendah sehingga menyebabkan kualitas pelayanan publik di mata masyarakat belum maksimal.

Disiplin kerja merupakan salah satu aspek dalam sebuah sistem kerja yang harus diperhatikan dalam sebuah instansi untuk meningkatkan prestasi kerja. Oleh karena itu disiplin kerja memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada kantor pelayanan publik yang berfungsi sebagai unit pelayanan langsung kepada masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan langsung yang terbaik kepada masyarakat, sehingga pada hal ini disiplin kerja perlu mendapat perhatian.

Selain disiplin, profesionalisme kerja juga merupakan bagian yang paling penting dalam mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang dihasilkan. Profesionalisme kerja secara sederhana bisa diartikan terwujudnya suatu pelaksanaan tugas dengan baik dan optimal sampai pada sasaran atau tujuan instansi pemerintahan. Tanpa profesionalisme sebuah instansi tidak akan bertahan lama karena profesionalisme inilah yang menghidupkan segala aktivitas pada kantor layanan publik. Berdasarkan penjelasan diatas, disiplin dan profesionalisme kerja sangat akan mempengaruhi bagaimana kinerja pada seseorang pegawai di kantor.

Berdasarkan hasil pengamatan rekap absensi di bulan Desember dan Januari pada Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan terkait disiplin kerja, terbukti adanya pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja. Berikut adalah tabel mengenai rekapitulasi absensi pegawai pada kehadiran.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Keterlambatan Pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan

01 Desember 2021 - 31 Desember 2021

Nama	Jam Kerja	Terlambat	
		Kali	Min
A	08.00	16	1551
B	08.00	23	1307
C	08.00	23	1838
D	08.00	20	1683
E	08.00	10	1020

Sumber : Data diolah (2021)

01 Januari 2022 - 31 Januari 2022

Nama	Jam Kerja	Terlambat	
		Kali	Min
A	08.00	13	1029
B	08.00	20	1280
C	08.00	21	1581
D	08.00	11	917
E	08.00	14	1585

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 mengenai hasil data absensi pada bulan Desember 2021 sampai dengan Januari 2022 di Kantor Desa Tanjung sari, menjelaskan bahwa masih banyak pegawai yang masuk terlambat, padahal disiplin kerja memegang peranan yang sangat penting dan mutlak diperlukan, khususnya pada Kantor Desa Tanjung Sari yang berfungsi sebagai unit pelayan langsung kepada masyarakat, sehingga kedisiplinan dan pelayanan pegawai di kantor tetap berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Namun, faktanya masih ada beberapa pegawai yang tidak menerapkan kedisiplinan.

Terkait dengan profesionalisme kerja juga ditemukan beberapa kasus di Kantor Desa Tanjung Sari Natar-Lampung Selatan. Berdasarkan wawancara penulis terhadap pihak pimpinan yaitu terdapat adanya pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan. Selain itu masih ada beberapa pegawai yang tidak profesional karena pulang lebih awal sebelum jam kerja berakhir. Berikut adalah tabel mengenai pegawai yang pulang lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan :

Tabel 1.3 Rekapitulasi Pegawai yang Pulang Awal di Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan

01 Desember 2021 - 31 Desember 2021

Nama	Jam Kerja	Pulang Awal	
		Kali	Min
A	08.00	2	473
B	08.00	16	3195
C	08.00	21	4312
D	08.00	14	3075
E	08.00	5	1221

Sumber : Data diolah (2021)

01 Januari 2022 - 31 Januari 2022

Nama	Jam Kerja	Pulang Awal	
		Kali	Min
A	08.00	3	1346
B	08.00	13	2539
C	08.00	20	4229
D	08.00	6	1465
E	08.00	7	1344

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 1.3 masih terdapat beberapa pegawai yang pulang lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan. Pada periode 01 Desember 2021 - 31

Desember 2021 terlihat adanya pegawai yang pulang awal mulai dari 2 – 21 kali, adapun pada 01 Januari 2022 - 31 Januari 2022 terlihat adanya pegawai yang pulang awal mulai dari 3 – 20 kali. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pegawai tersebut tidak profesional karena telah pulang lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan diatas, peneliti terfokus pada pembahasan yang dapat mengetahui pengaruh disiplin kerja dan profesionalisme terhadap kinerja pegawai. Mengingat begitu besarnya peran dan kedudukan sumber daya manusia sebagai karyawan dalam kegiatan usaha perusahaan, maka diperlukan disiplin dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga dapat dijaga mekanisme kerja yang baik. Maka dari itu, peneliti merumuskan judul penelitian sebagai berikut: **“Pengaruh Disiplin Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar, Lampung Selatan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan?
2. Apakah profesionalisme kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan?
3. Apakah disiplin dan profesionalisme kerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan tentunya dengan di latar belakang dari permasalahan yang ada. Adapun tujuan penelitian ini secara spesifik adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung selatan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan secara simultan antara disiplin dan profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti sangat berharap bahwa penelitian ini akan bermanfaat baik bagi banyak pihak terutama di bidang sumber daya manusia. Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Menambah ilmu pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penelitian ini dan sebagai syarat penyelesaian untuk mencapai skripsi.
2. Sebagai bahan masukan dan referensi jika dipandang perlu dilakukan perbaikan dalam kinerja pegawai serta diharapkan dapat memperbaharui dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat terjalin kerja sama yang baik dengan masyarakat.
3. Sebagai informasi ke publik dan mahasiswa pada khususnya agar mengetahui secara umum tentang Sumber Daya Manusia.

1.5 Identifikasi dan Batasan Masalah

1.5.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang fenomena di atas, maka permasalahan dapat diidentifikasi bahwa kinerja pada pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung selatan masih rendah, hal tersebut dibuktikan dengan masih adanya ketidakdisiplinan dan keprofesionalan dari pegawai yang ada di sana yang menyebabkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan terlihat masih belum maksimal. Dari hasil wawancara dan survey yang dilakukan peneliti menghasilkan bahwa masih rendahnya kinerja pegawai di sana yang dibuktikan dengan tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan, dimana pada aspek fokus utama evaluasi pelayanan publik, persentase tertingginya terdapat pada kebijakan pelayanan publik yang kurang memadai karena petugas kurang ramah dan sering tidak ada di tempat pada saat jam kerja dan petugas kurang profesional dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan pada publik sendiri erat kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada berperan di dalamnya. Sumber Daya Manusia sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mengelola, mengatur, dan menjalankan kegiatan di suatu organisasi, agar dapat mencapai kemampuan yang maksimal dan memiliki sikap yang profesional (Rosita, 2019). Sumber Daya Manusia juga menjadi kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah perusahaan sebagai penggerak, pemikir dan perencana

untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Keberhasilan perusahaan tergantung kepada kinerja karyawan, oleh karena itu setiap karyawan dituntut harus dapat bersaing dan mampu mempertahankan kinerja yang mereka hasilkan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Kualitas manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam masa pembangunan, karena tenaga kerja yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai dengan target kerjanya (Rosita 2019).

Berdasarkan hal tersebut, aspek tersebut berkaitan dengan tingkat kedisiplinan dan profesionalisme kerja seorang pegawai. Tingkat kedisiplinan dan profesionalisme menjadi aspek paling besar yang menjadi penilaian yang berdampak pada kinerja pegawai di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan.

1.5.2 Batasan Masalah

Dari uraian di atas banyak masalah yang harus dihadapi, baik waktu, biaya maupun daya dan upaya penulis. Untuk itu dalam penelitian ini penulis batasi hanya pada "Pengaruh Disiplin dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Kantor Desa Tanjung Sari, Natar-Lampung Selatan)".

1.6 Sistematika Penulisan

Penyajian laporan ini dibagi dalam beberapa bab dengan tujuan memudahkan pencarian data atau informasi yang dibutuhkan. Pembagian bab tersebut diantaranya :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang menjadi dasar pengetahuan yang dipakai dalam menyusun laporan, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang digunakan peneliti dalam menyusun laporan, dimulai dari jenis penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji instrument dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil dari penelitian beserta dengan pembahasannya.

BAB V SIMPULAN

Bab ini berisikan kesimpulan, saran dan juga keterbatasan terkait dengan hasil penelitian.