

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, manusia dikenal sebagai makhluk sosial yang berinteraksi dengan lingkungan sekitar dan tidak dapat hidup sendiri, melainkan saling bergantung dan membutuhkan bantuan antara individu satu dengan yang lainnya. Bantuan tersebut yang diartikan sebagai layanan. Oleh karena itu, semua manusia pasti membutuhkan layanan atau pelayanan di dalam hidupnya. Pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan di bidang kesehatan, pendidikan, sosial, publik, dan lain sebagainya. Masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang terbaik dari semua organisasi ataupun instansi pemerintahan. Oleh karena itu, para pemberi layanan khususnya di instansi pemerintahan, harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten dalam melakukan pelayanan.

Pengertian sumber daya manusia menurut Hasibuan (2010) yaitu seluruh manusia yang ikut serta berpartisipasi atau terikat di dalam suatu perusahaan dan berusaha dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan tersebut. Setiap perusahaan atau instansi dapat mengelola sumber daya manusianya dengan cara meningkatkan kinerja pegawainya. Berdasarkan penjelasan Mangkunegara (2006) dalam bukunya yang berjudul "Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia" dijelaskan bahwa definisi kinerja pegawai merupakan suatu prestasi atau hasil kerja yang diraih oleh pekerja atau pegawai dalam menyelesaikan tugas yang telah dibebankan kepadanya, serta hasil kerja tersebut dapat dilihat secara kualitas

maupun kuantitasnya. Oleh karena itu, salah satu cara untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi adalah dengan melakukan peningkatan kinerja bagi pegawainya. Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai, maka dibutuhkan manajemen kinerja yang baik pula (Bangun, 2012).

Haryono (2018) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Kinerja SDM” menjelaskan bahwa kegiatan dalam mengelola semua aktivitas yang dilakukan oleh SDM pada suatu organisasi agar dapat tercapai suatu tujuan dari organisasi tersebut disebut dengan manajemen kinerja, sehingga manajemen kinerja bukan hanya memiliki manfaat bagi organisasi tersebut, tetapi juga dapat bermanfaat bagi para pegawainya. Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan faktor penting bagi suatu organisasi atau instansi dalam mencapai suatu tujuan dari organisasi atau instansi.

Pada instansi pemerintahan, kelancaran suatu instansi agar dapat menyelesaikan tugasnya dalam pembangunan nasional maupun dalam pelayanan masyarakat, sangat bergantung kepada kualitas kinerja dari aparatur negara. Aparatur negara harus dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik agar dapat melayani masyarakat dengan profesional, jujur, dan adil sesuai dengan landasan yang ada di dalam Undang-Undang dan Pancasila.

Aparatur negara terutama pemerintah desa harus memiliki sumber daya manusia (SDM) petugas pelayanan yang baik, karena pemerintah desa merupakan instansi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan terjun langsung dengan masyarakat setiap harinya. Aparatur negara harus memiliki disiplin kerja, kejujuran, wibawa, tanggung jawab, serta sikap rela mengabdikan diri agar dapat

melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat. Keberhasilan suatu instansi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti ada tidaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik pada instansi pemerintahan tersebut. Pelayanan administrasi publik yang diberikan di kantor desa diantaranya meliputi, pembuatan surat pengantar pengurusan KTP, KK, akta kelahiran, surat nikah, surat pindah, surat kelahiran, surat kematian, serta pembuatan surat keterangan tidak mampu.

Desa Miagan menjadi tempat penelitian yang merupakan sebuah desa atau kelurahan yang berada di Kecamatan Mojoagung, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Desa Miagan memiliki 3 Rukun Warga (RW), dan 25 Rukun Tetangga (RT). Jumlah penduduk dalam desa Miagan berjumlah 3839 jiwa. Sedangkan total petugas pelayanan desa terdiri dari 36 orang, yaitu 8 orang bertugas di kantor kelurahan, 3 orang bertugas sebagai ketua RW, dan 25 orang bertugas sebagai ketua RT (Kantor Desa Miagan, 2021).

Keberhasilan aparat desa dalam melakukan tugas dan pekerjaannya dalam melakukan pelayanan masyarakat sangat bergantung pada produktivitas kinerja dari aparat desa (kepala desa dan perangkat desa) tersebut. Akan tetapi pada kenyataannya, kinerja petugas pelayanan di desa Miagan dinilai menurun, diduga dikarenakan kedisiplinan petugas yang masih rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil survey pendahuluan yang dilakukan terkait kualitas dalam pelayanan yang dirasakan masyarakat di desa Miagan, Kecamatan Mojoagung. Pada survey

tersebut diambil secara acak sebanyak 30 responden masyarakat di desa Miagan. Kuesioner pada survey pendahuluan dapat dilihat pada Tabel 1.1. Sedangkan hasil survey pendahuluan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.1 Kisi-kisi Koesioner Pendahuluan

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Petugas pelayanan desa ramah dan sopan selama memberi pelayanan		
2	Sarana prasarana memadai dan tempat pelayanan nyaman		
3	Petugas pelayanan kompeten dalam melaksanakan pelayanan		
4	Proses pelayanan relatif cepat		
5	Prosedur pelayanan mudah dipahami		

Tabel 1.2 Data Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Miagan, Kecamatan Mojoagung

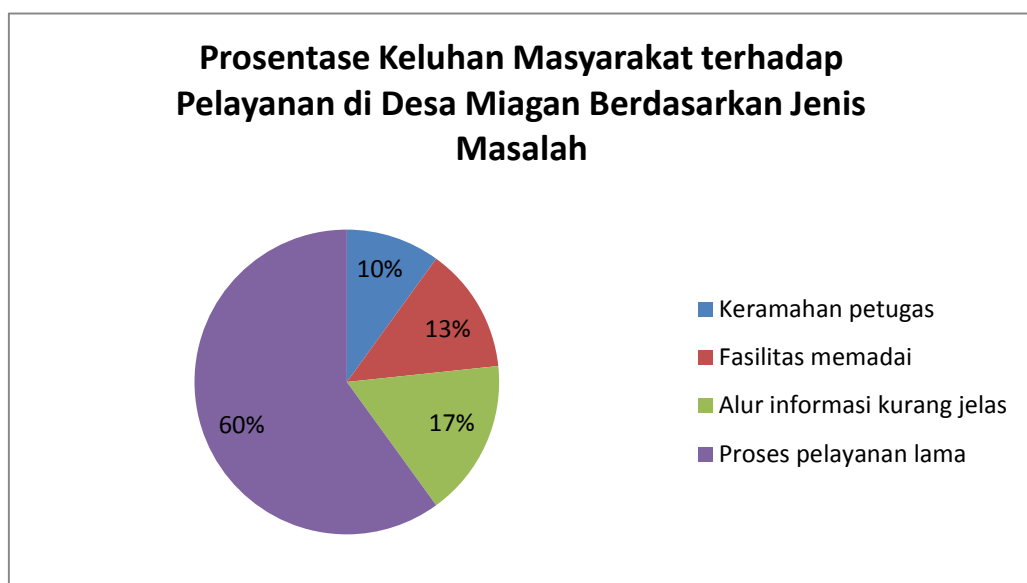
No.	Aspek pelayanan yang dinilai	Jumlah Masyarakat Yang Merasa Kurang Puas
1	Keramahan petugas	3
2	Fasilitas memadai	4
3	Kehandalan petugas pelayanan	0
4	Waktu/proses pelayanan cepat	18
5	Kejelasan informasi dari petugas	5

Sumber : Data Primer, 2021

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa responden/masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan di desa Miagan. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja aparat desa di desa Miagan, Kecamatan Mojoagung masih rendah.

Berdasarkan survey tentang kualitas pelayanan pada Tabel 1.2, peneliti memilah dan memprosentasekan terkait keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut berdasarkan jenisnya. Setelah dilakukan pemilahan, terdapat 3 responden (10%) yang merasa kurang puas terhadap keramahan petugas,

4responden (13%) yang merasa kurang puas terhadap memadainya sarana dan prasarana di kantor desa, 5 responden (17%) yang merasa kurang puas terhadap kejelasan alur informasi pelayanan di desa Miagan, serta 18 responden (60%) yang merasa kurang puas terhadap waktu pelayanan di kantor desa. Data prosentase keluhan masyarakat sesuai jenisnya tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 *Keluhan Masyarakat terhadap Pelayanan di Desa Miagan Berdasarkan Jenis Masalah (Sumber : Data Primer)*

Pada Gambar 1.1 di atas dapat dilihat bahwa keluhan masyarakat terbesar terletak pada permasalahan proses pelayanan yang lama, yaitu sebesar 60%. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden (masyarakat), mereka menjelaskan bahwa proses pelayanan yang lama tersebut dikarenakan masyarakat susah menemui petugas pelayanan di kantor desa, petugas pelayanan yang sering tidak berada di kantor desa dan mengakibatkan masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan tersebut, serta perangkat desa seperti ketua RT dan RW yang susah ditemui pada saat dibutuhkan.

Berdasarkan informasi yang didapat dari kepala desa, petugas pelayanan yang susah ditemui di kantor pada saat jam kerja disebabkan karena terdapat beberapa petugas yang terlambat masuk kerja dan petugas pelayanan sering mengikuti rapat kerja, penyuluhan/pelatihan di luar kantor, serta bekerja di luar kantor/melakukan dinas luar. Berdasarkan data pendahuluan pada Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa tingkat keterlambatan petugas aparat desa di kantor desa Miagan masih cukup tinggi selama 6 bulan terakhir, yaitu dari bulan Oktober 2020 hingga bulan Maret 2021. Faktor keterlambatan masuk kerja dan lain sebagainya tersebut membuktikan bahwa kurangnya disiplin kerja dari petugas aparat desa di desa Miagan.

Tabel 1.3 Jumlah Keterlambatan dan Absensi Petugas Aparat Desa di Kantor Desa Miagan, Kecamatan Mojoagung

Bulan	Jumlah Keterlambatan Pegawai	Jumlah Absensi Pegawai
Oktober	8	2
November	6	3
Desember	11	2
Januari	8	4
Februari	5	3
Maret	7	3

Sumber : Kantor Desa Miagan, 2020-2021

Menurut Mahmudi (2010) tinggi atau rendahnya kinerja pegawai dapat disebabkan oleh empat faktor, yaitu faktor kepemimpinan, faktor individu, faktor sistem, faktor tim, dan faktor konstektual. Prawirosentono (2008) menjelaskan bahwa kinerja pegawai dapat diukur dari tingkat keefektifannya dalam mencapai tujuan organisasi, sikap tanggung jawab pegawai, kedisiplinan, serta inisiatif pegawai. Selain itu, Setiawan dan Kartika (2014) juga pernah melakukan penelitian dengan mengukur kinerja pegawai dari aspek ketepatan dalam

menyelesaikan tugas, kesesuaian jam masuk dan pulang kerja, tingkat absensi pegawai, serta hubungan kerjasama antar pegawai.

Menurut Hasibuan (2010), kedisiplinan merupakan suatu kemauan seorang pegawai dalam mematuhi peraturan serta norma yang telah ditetapkan dalam organisasi tersebut. Disiplin kerja yang baik menggambarkan sikap tanggung jawab pegawai yang besar terhadap tugas atau pekerjaan yang dimilikinya (A'izah, 2017). Oleh karena itu, kedisiplinan dapat meningkatkan semangat serta antusias pegawai dalam bekerja, sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan oleh instansi.

Singodimedjo dalam Sutrisno (2009) mengemukakan bahwa disiplin kerja dipengaruhi oleh keteladanan pemimpin dalam sebuah organisasi, adanya aturan yang diterapkan di organisasi, faktor kompensasi, pengawasan yang dilakukan pemimpin, serta keberanian pemimpin dalam menindak pegawainya yang melanggar aturan. Disiplin kerja dapat diukur dari ketepatan waktu pegawai dalam masuk kerja, ketaatan pegawai dalam mematuhi peraturan yang ada, tingkat tanggung jawab pegawai, serta perilaku pegawai dalam menggunakan peralatan kantor (Sudarmanto, 2009).

Penelitian Pangarso dan Putri (2016) menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. Sedangkan penelitian Meilany dan Mariaty (2015) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai operasional di PT. Indah Logistik Cargo Cabang Pekanbaru.

Faktor kedisiplinan pegawai dalam suatu organisasi merupakan salah satu hal penting yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Keuntungan organisasi dapat meningkat apabila organisasi dapat meningkatkan disiplin kerja pegawainya. Disiplin kerja yang meningkat, maka pekerjaan juga semakin cepat selesai dan keluhan masyarakat dapat berkurang. Oleh karena itu, dengan terciptanya kualitas sumber daya manusia yang baik dan disiplin kerja yang berkembang secara optimal adalah tujuan setiap organisasi karena hal tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti penelitian dengan judul “Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja petugas pelayanan desa di Desa Miagan, Kecamatan Mojoagung, Kabupaten Jombang”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja petugas pelayanan desa di Desa Miagan, Kecamatan Mojoagung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja petugas pelayanan desa di Desa Miagan, Kecamatan Mojoagung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan, sekaligus dapat menerapkan teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang diperoleh dari perkuliahan.

1.4.2 Manfaat bagi Instansi Terkait

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi seluruh pegawai atau petugas pelayanan desa di desa Miagan, Kecamatan Mojoagung dalam menjalankan tugasnya dan dapat meningkatkan kinerja pegawai yang semakin baik.
- b. Sebagai tambahan dan memperluas pengetahuan bagi peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai disiplin kerja dan kinerja pegawai.