

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini salah satu faktor yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan adalah sumber daya manusia (Soemarsono, 2019). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Sutrisno, 2009). Oleh karena itu merupakan sebuah tuntutan akan perbaikan kinerja setiap pegawai atau pemangku jabatan dalam organisasi publik. Salah satu organisasi publik yang menjalankan fungsi pelayanan publik adalah kepolisian. Kepolisian Negara Republik Indonesia bertugas mewujudkan perubahan tata kehidupan nasionalisme ke arah masyarakat madani yang demokratis, aman, tertib, adil dan sejahtera.

Polisi Republik Indonesia merupakan alat negara yang memiliki peranan sangat penting di dalam masyarakat yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 bahwa Kepolisian sebagai organisasi memiliki banyak fungsi dan peran yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum serta melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat (Indonesia, 2002). Sebagaimana disebutkan dalam pasal 20 ayat (1) Undang-

Undang Nomor 2 Tahun 2002 yang berbunyi “Pegawai Negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia terdiri atas anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Aparatur Sipil Negara”.

ASN Polri merupakan bagian integral dari Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selain itu, terdapat pula aturan tentang ASN di lingkungan Polri pada pasal 3 ayat 1 yang berbunyi pengemban fungsi kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh kepolisian khusus, penyidik Aparatur Sipil Negara, dan atau bentuk-bentuk pengamanan swakarsa. Tugas pokok ASN Polri tidak sama dengan instansi lain, tugas pokok polri sama dengan tugas polri hanya saja ASN tidak mempunyai kewenangan penindakan hukum seperti Polri. Sedangkan fungsi pelayanan kepada masyarakat sama dengan tugas Polri, termasuk menjaga kerahasiaan negara sesuai dengan Panca Prasetia Korps Pegawai Negeri.

Kunci keberhasilan organisasi publik terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini belum baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang meningkat. Ombudsman RI menerima aduan dari masyarakat terkait pelayanan publik. Laporan pada triwulan I tahun 2021, Aduan tersebut mayoritas datang dari laporan masyarakat. Ombudsman RI mencatat kepolisian mendominasi laporan masyarakat dalam catatan lima tahun terakhir. Catatan tersebut sebagaimana masukan bagi instansi penegak hukum dan komisi atau lembaga terkait bidang hukum guna perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dan gambaran bagi masyarakat mengenai kondisi pelayanan publik saat ini.

Bidang hukum, politik, HAM, keamanan, dan pertahanan merupakan isu yang paling banyak dilaporkan masyarakat adalah kepolisian, sebanyak 3.824 laporan mengenai kepolisian telah selesai dan ditutup. Khusus selama 2020, terlapor lembaga penegak hukum mencapai 1.120 selama 2020. Kepolisian menempati urutan teratas dengan 669 laporan dan isinya menyangkut dugaan maladministrasi terkait dengan adanya dugaan penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, dan tidak memberikan pelayanan (Ombudsman, 2021).

Kinerja pegawai merupakan kemampuan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika (Suryadi, 2008). Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pemerintahan yang salah satunya dan menjadi fokus penelitian ini adalah *public service motivation* (PSM).

Public service motivation atau motivasi pelayanan publik merupakan motivasi atau dorongan yang dimiliki seorang pegawai khususnya pegawai sektor publik dalam mengabdikan dirinya memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Motivasi pelayanan publik berkaitan dengan sikap *altruisme* yaitu sikap atau dorongan perilaku yang suka menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apapun. *Public service motivation* sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam mengabdikan dirinya kepada masyarakat karena salah satu bentuk atau bagian khas dari motivasi pelayanan publik adalah untuk mendorong seorang pegawai untuk mementingkan kepentingan organisasi, dan mengabdikan dirinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry, James, & Wise, 2011). Selain motivasi pelayanan publik, profesionalisme juga berpengaruh terhadap kinerja.

Profesionalisme artinya ahli dalam bidangnya. Menurut Siagan profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat (Kurniawan, 2005). Seseorang yang profesional adalah seorang pegawai yang memiliki keterampilan, kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik menurut bidangnya masing-masing sehingga memperoleh pengakuan atau penghargaan. Seorang pegawai yang profesional juga hendaknya mampu memikul dan melaksanakan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya. Pegawai yang memiliki profesionalisme tinggi dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Peneliti mengambil variabel profesionalisme

berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini didasari dari penelitian (Alfreth, Ruslan, & Chahyono, 2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai. Begitu pula profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini didasari dari penelitian (Sukidjan, 2019), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja organisasi.

Dilihat dari penelitian terdahulu terdapat perbedaan hasil penelitian *public service motivation* terhadap kinerja pegawai. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (McCarthy, Wei, Homberg, & Tabvuma, 2018), (Palma, Crisci, & Mangia, 2020), (Negara & Febrianti, 2019) dan (Zhu & Wu, 2016). Mereka memperoleh hasil dengan kesimpulan bahwa *public service motivation* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ruslihardy, 2020) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya mengenai profesionalisme terhadap kinerja pegawai yang dilakukan oleh (Sukidjan, 2019) dan (Ningsih, 2021) yang mana menunjukkan hasil bahwa profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Namun berbeda dengan hasil penelitian dari (Ismail & Sjahrudin, 2018) yang menunjukkan hasil profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Dari hasil penelitian terdahulu *public service motivation*, profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan dari penelitian terdahulu *public service motivation*, profesionalisme tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dari hasil penelitian terdahulu yang berbeda-beda sudah

menimbulkan *research gap*, oleh karena itu perbedaan hasil penelitian tersebut perlu diperjelas lagi temuan bukti empiris tentang sejauh mana pengaruh *public service motivation*, profesionalisme terhadap kinerja pegawai dan inilah sebagai celah untuk kejelasan hasil penelitian di Kepolisian Resor Jombang.

Berdasarkan uraian diatas dan ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali mengenai *public service motivation*, profesionalisme dan kinerja pegawai dengan judul **“Pengaruh *Public Service Motivation* dan Profesionalisme terhadap Kinerja Pegawai”** studi pada Aparatur Sipil Negara Polres Jombang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *public service motivation* secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Polres Jombang?
2. Apakah profesionalisme secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Polres Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh *public service motivation* terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Polres Jombang.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh profesionalisme terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Polres Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia terkait pada pengaruh *public service motivation*, profesionalisme terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara polres Jombang.
- b. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai *public service motivation*, profesionalisme terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara polres Jombang.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai informasi kepada kepolisian untuk bahan pertimbangan mengatasi masalah terkait peningkatan *public service motivation*, profesionalisme dan kinerja Aparatur Sipil Negara polres Jombang.
- b. Sebagai saran, kebijakan dan referensi bagi instansi mengenai *public service motivation*, profesionalisme terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Polres Jombang.