BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam instansi pemerintahan diperlukan sumber daya manusia untuk dapat mencapai keberhasilan. Manajemen sumber daya manusia ialah kumpulan pegawai yang berperan dalam mencapai visi dan misi dengan cara efektif dan juga efisien (Schuler, 1992). Organisasi adalah satuan sosial yang dikoordinasikan untuk tujuan bekerja dengan mencapai visi dan misi. Dalam mencapai keberhasilan tentunya harus melihat hasil kinerja yang dikerjakan oleh pegawai. Oleh karena itu, peran dari sumber daya manusia dalam pemerintahan sangat penting hal ini sependapat dengan asumsi Hasibuan, (2019) bahwa karyawan yaitu suatu kepantasan dengan berada di dalam suatu organisasi, tanpa keterlibatan karyawan tidak akan terjadi kegiatan.

Aparatur negara ialah lembaga yang terdiri dari sekumpulan manusia yang bekerja untuk melakukan aktivitas (Hamid & Kurniawaty, 2020). Dalam pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian yaitu pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan (Sudaryanto, 2014).

Kinerja pegawai diperlukan untuk mengetahui kapasitas dari hasil kinerja yang diberikan kepadanya. Menurut Wilson, (2012) tenaga kerja bisa dinyatakan berhasil apabila pegawai dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dengan tujuan untuk menilai hasil kinerja pegawai. Dalam Instansi pemerintahan diperlukan kinerja yang baik terlebih lagi dalam pelayanan untuk masyarakat. Oleh karena itu, kinerja yang baik akan dapat memberikan pengaruh positif untuk meningkatkan penilaian kinerja dengan mengukur hasil capaian kegiatan. Berikut data dari kinerja pegawai di Kecamatan Sumbersari:

Tabel 1. 1 Sasaran Kerja Pegawai Tahun 2020-2021

Kegiatan Tugas	Nilai Capaian SKP	Kategori
1. Memberi konsultasi mengenai pegawai 2. Menginput data uraian kinerja pegawai 3. Mengelola data kepegawaian Kecamatan Sumbersari 4. Melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian dan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan. 5. Melakukan rapat *internal* 6. Melakukan persiapan rapat koordinasi mengenai Covid-19 7 . Mempersiapkan laporan pemantauan mengenai Covid-19 8. Mengkoordinasikan surat masuk dan keluar 9. Mengisi buku kendali kepegawaian.	80,15	Baik
10. Membuat laporan inventaris aset (sarana dan prasarana) 11. Melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian dan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan. 12. Membuat laporan inventaris aset (sarana dan prasarana) 13.Membuat kendali pinjam pakai inventaris	80,10	Baik

Sumber data: Kecamatan Sumbersari Jember,2021

Tabel 1. 2 Penilaian Kinerja Pegawai

Nilai Kinerja PNS	Kategori
91-100	Sangat baik
76-90	Baik
61-75	Cukup
51-60	Kurang
< 50	Sangat kurang

Sumber: Badan Kepegawaian Negara,2022.

Berdasarkan **Tabel 1.2** pada data sasaran kerja pegawai melihat bahwa capaian kinerja pegawai dari beberapa tugas memiliki kategori baik dengan melihat berdasarkan penilaian kinerja pegawai. Kinerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang menjadi tolak ukur dalam pencapaian kerja pegawai. Dalam Pasal 75 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 membahas mengenai penilaian kinerja, yang mempunyai tujuan untuk pembinaan Pegawai Negeri Sipil. Namun, dalam observasi kinerja dari pegawai instansi pemerintahan menjadi perhatian masyarakat, mengingat masih terdapatnya pelayanan yang belum memuaskan dalam melayani masyarakat.

Gambar 1. 1 Alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Kecamatan Sumbersari Jember 2021

Sumber: Kecamatan Sumbersari Jember, 2022.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kecamatan untuk melayani masyarakat ialah sebagai bentuk fungsi dari aparatur, fungsi dari pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat. Untuk itu tujuan dari penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Kecamatan Sumbersari Jember sebagai pedoman atau acuan untuk pegawai dalam melaksanakan tugasnya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor: 03/KEP/M.PAN/7/2003, terkait indeks kepuasan masyarakat antara lain:

1. **Prosedur pelayanan,** yaitu kemudahan dalam tahapan pelayanan.
2. **Persyaratan pelayanan,** yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanan.
3. **Kejelasan petugas pelayanan,** kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan).
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan,** kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap wakt kerja yang harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan,** yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan,** tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
7. **Kecepatan pelayanan,** target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh penyelenggara.

8. **Keadilan mendapatkan pelayanan,** pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat.
9. **Kesopanan dan keramahan petugas,** sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah.
10. **Kewajaran biaya pelayanan,** keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. **Kepastian biaya pelayanan,** yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. **Kepastian jadwal pelayanan,** yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan.
13. **Kenyamanan lingkungan,** kondisi dari sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan tertaur.
14. **Keamanan pelayanan,** terjaminnya keamanan di lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.

Pegawai dalam melakukan pekerjaan di instansi membutuhkan seorang pemimpin yang dapat memberikan masukan berupa saran untuk dapat mengatasi permasalahan yang terjadi di instansi dalam kinerjanya. Masalah pada kinerja pegawai belum mendapatkan perhatian dan pimpinan kurang dalam mengawasi kinerja pegawainya, terkait tingkat disiplin pegawai dan tanggung jawab pegawai dalam pekerjaannya. dimana faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai salah satunya adalah seorang pemimpin yang mana seorang pemimpin bisa memberikan suatu arahan dan perubahan dengan melakukan interaksi untuk pegawai dengan tujuan meningkatkan kinerja pegawai (Daft, 2014). Hal ini juga sependapat dengan asumsi dari Robbins dan Judge, (2009) bahwa gaya kepemimpinan transformasional dapat memberikan gagasan untuk karyawan dengan upaya meninggalkan kepentingan pribadinya dengan cara memberikan pengaruh untuk karyawannya. Wang et al., (2011) berasumsi bahwa transformasional tidak hanya untuk mempengaruhi karyawan, tetapi juga dapat memberikan pengaruhnya terdapat Instansi dengan meningkatkan capaian kinerja. Namun, hasil observasi menyatakan bahwa peran pemimpin masih belum dapat memberikan pengaruh untuk kinerja pegawai, sehingga pemimpin belum dapat berperan dengan baik dalam menerapkan gaya kepemimpinan transformasional. Hal ini sependapat dengan peneliti lainnya seperti, Denok Sunarsi (2018), Putu Darmawan Putra, dkk (2019), Kenneth D.Wijaya,dkk (2020), Mhd. Edi Syahputra, dkk (2020) Yudhistira Pradhipta Aryoko,dkk (2020), Pramita Trisnaning Cahyandani, (2021) yang berasumsi bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Institusi pemerintahan yang berada di lembaga pemerintahan yaitu organisasi yang memiliki legalitas formal, yang dapat menyelenggarakan kepentingan masyarakat (Angrian, 2017). Kantor Kecamatan Sumbersari merupakan salah satu Kecamatan yang terletak di wilayah Provinsi Jawa Timur tepatnya di Kabupaten Jember yang berada di lokasi Jl. Sriwijaya No. 21. Kecamatan Sumbersari mempunyai peranan penting dalam melaksanakan tugas pemerintahan yang dipimpin oleh seorang Camat.

Suatu organisasi didapatkan aturan baik tertulis maupun tidak tertulis, disiplin kerja yang mana harus dilaksanakan dan ditaati oleh seluruh pegawai yang berada di Instansi tersebut. Dalamhal ini sudah diatur oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Disiplin kerja pegawai dapat dilihat dari presensi kehadiran selama kurun waktu tertentu (Pramadita & Surya, 2015). Berikut merupakan data dari presentase keterlambatan pegawai Kecamatan Sumbersari pada tahun 2021:

Tabel 1. 3 Presensi Keterlambatan Pegawai Tahun 2021

Bulan	Pegawai	Efektif Kerja	Keterlambatan	Persen (%)
Januari	35	20	0	0
Februari	35	19	0	0
Maret	35	22	0	0
April	35	21	0	0
Mei	35	17	127	21,3
Juni	35	21	174	23,6
Juli	35	21	168	22,8
Agustus	35	20	183	26,1
September	35	22	150	19,4
Oktober	35	21	135	18,3
November	35	22	138	17,9
Desember	35	22	190	24,6

Sumber: Kecamatan Sumbersari Jember, Data yang diolah, 2022.

Berdasarkan data pada **Tabel 1.3** bahwa pada bulan Agustus terdapat jumlah keterlambatan sebesar 183 kali keterlambatan dengan persentase sebesar 26,1% yang mana angka keterlambatan menurun pada bulan November sebesar 138 kali keterlambatan dengan persentase sebesar 17,9%. Dalam hasil wawancara oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian bahwa disebutkan pada tingkat kedisiplinan pegawai masih rendah dan mendapatkan sanksi tegas dengan mengurangi TPP pegawai. Dalam hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang terlambat datang, sehingga hal ini mempengaruhi kinerja pegawai yang kurang optimal. Karena untuk melaksanakan tugas selanjutnya, tugas dan beberapa laporan sebelumnya harus sudah terselesaikan. Oleh karena itu, kinerja pegawai yang kurang optimal disebabkan karena kurangnya tingkat disiplin pegawai dalam mematuhi aturan instansi. Hal ini sependapat dengan hasil penelitian dari Denok Sunarsi (2018), Putu Darmawan Putra, dkk (2019), Silvia Wahyu Citraningtyas,dkk (2019), Mhd. Edi Syahputra, dkk (2020) dan Yudhistira Pradhipta Aryoko,dkk (2020) yang berasumsi bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Bentuk dari keterikatan kerja (*employee engagement)* oleh pegawai untuk instansi dengan mendedikasikan diri dalam menuju keberhasilan Instansi (Pillai, 2013). Untuk dapat mencapai keberhasilan diperlukan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dengan kinerja yang baik. Dari hasil observasi menyatakan bahwa pegawai masih kurang antusias dalam mengerjakan pekerjaan hal ini ditandai dengan keterlambatan dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Anggia Sari Lubis dan Sari Wulandari (2018) dan Pramita Trisnaning Cahyandani (2021) bahwa dalam penelitiannya membuktikan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Dan terdapat perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Kenneth Pramita Trisnaning Cahyandani (2021) bahwa adanya pengaruh positif dan tidak signifikan antara *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan dari uraian permasalahan yang sudah dijabarkan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, disiplin kerja dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sumbersari Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang berada di Kantor Kecamatan Sumbersari Jember diantaranya gaya kepemimpinan transformasional, disiplin kerja dan *employee engagement*. Dalam menyelesaikan pekerjaan tentu faktor utama harus memperhatikan sikap atau perilaku dari seorang pemimpin dalam memberikan arahan dan gambaran yang dapat mempengaruhi dalam hal baik untuk pegawainya. Selain itu, terdapatnya aturan yang berada di Instansi memiliki tujuan untuk dapat memastikan perilaku seorang pegawai yang konsisten dengan aturan. Dalam hal ini sikap dari seorang pegawai yang mempunyai keterikatan kerja (*employee engagement)* untuk Instansi dengan mengabdikan dirinya dengan menyelesaikan pekerjaannya. Namun, permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Sumbersari Jember ini terdapatnya permasalahan yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan transformasional, disiplin kerja dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijabarkan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sumbersari?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sumbersari?
3. Apakah *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sumbersari?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamtan Sumbersari Jember?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sumbersari Jember?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sumbersari Jember?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapakan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, yaitu:

1. Bagi Perusahaan
   Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan sebagai bahan untuk evaluasi yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan transformasional, disiplin kerja dan *employee engagement* dengan tujuan untuk lebih meningkatkan capaian kualitas kerja dan pelayanan pada masyarakat yang berada di Kantor Kecamatan Sumbersari Jember.
2. Bagi Pihak Lain
   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kepada pembaca atau peneliti lainnya mengenai pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, disiplin kerja dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai.
3. Bagi Peneliti
   Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang didapatkan dari masa penelitian sehingga dapat di implementasikan pada lingkungan pekerjaan.