

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah yang di dalamnya identik dengan aparatur negara yang berfungsi sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara (Adisasmita, 2012). Aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus sebagai penanggung jawab fungsi pelayanan umum di Indonesia yang mengarahkan tujuannya kepada *public service*, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayanan kepada seluruh masyarakat dalam berbagai lapisan. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan (masyarakat) dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Sebab pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan. Oleh sebab itu hanya pelanggan (masyarakat) yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan masyarakat pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2008).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Dengan demikian, kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah (Dwiyanto, 2008). Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah salah satu elemen yang memegang tanggung jawab dalam suatu organisasi, baik itu dalam perencanaan, pelaksana dan

penggerak serta sekaligus bertindak sebagai pengawas dalam pembangunan bangsa ini. PNS tersebar di berbagai departemen, lembaga tinggi, dan instansi pemerintahan dari pusat sampai ke pelosok tanah air dan menjadi tulang pembangunan nasional. Sehubungan dengan peran, fungsi, dan kedudukan PNS, sangat menentukan sukses atau tidaknya program pembangunan. Oleh karena itu, kepadanya perlu diberikan motivasi demi mencapai produktivitas kerja yang tinggi demi suksesnya program pembangunan nasional. Dengan demikian, dapat dikatakan sukses atau tidaknya kegiatan pemerintahan dan pembangunan, sangat ditentukan oleh kemampuan dan kinerja pegawai.

Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya (Mangkunegara, 2011). Kinerja dapat dikatakan pula sebagai hasil atau output dari suatu proses. Dijelaskan pula oleh Hasibuan (2012) bahwa kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu. Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Robbins, 2008). Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Sebagai gambaran, berikut ini dapat dilihat penilaian kinerja PNS di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso.

Tabel 1.1 Sasaran Kerja Pegawai (SKP) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso

Tahun/Kriteria	Baik (Orang)	Tidak Baik (Orang)	Total (Orang)
2016	51	3	54
2017	52	4	56
2018	54	2	56

Sumber: Data Bagian Kepegawaian Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso, 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa secara umum pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja

Kabupaten Bondowoso memiliki penilaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang sudah baik, namun masih terdapat beberapa pegawai yang masih memperoleh penilaian yang tidak baik. Hal ini mengindikasikan masih terdapat pegawai yang belum menunjukkan kinerja yang sesuai dengan harapan dari instansi. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh adanya pegawai yang kurang profesional serta terdapat masalah berkaitan dengan tingkat disiplin kerja.

Keberadaan pegawai atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) sangat dibutuhkan, khususnya PNS yang profesional, bertanggung jawab, adil, jujur dan kompeten dalam bidangnya. Dengan kata lain, PNS dalam menjalankan tugas tentunya harus berdasarkan pada profesionalisme dan kompetensi sesuai kualifikasi bidang ilmu yang dimilikinya, dalam rangka pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Siagian (2008) menyatakan bahwa yang dimaksud profesionalisme adalah keandalan dalam melaksanakan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Menurut Sedarmayanti (2011) “profesionalisme adalah seorang pekerja yang terampil atau cakap dalam bekerja dan dituntut menguasai visi yang mendasari keterampilannya serta memiliki sikap yang positif dalam melaksanakan serta mengembangkan mutu karyanya”.

Profesionalisme mencerminkan sikap pegawai terhadap profesi yang ditekuninya, kesungguhan untuk mendalami, menguasai, menerapkan dan menjunjung tinggi etika profesi. Seorang profesionalisme yang memiliki kompetensi di atas merupakan orang yang mampu menyelesaikan suatu pekerjaan secara efektif dan efisien. Kemampuan, pengetahuan, keahlian serta keterampilan yang dimilikinya akan membantu pencapaian hasil secara efektif dan efisien. Birokrasi publik yang bertugas memberikan layanan sesuai peraturan perundangan yang berlaku tentu membutuhkan kecepatan penanganan serta keakuratan dalam melaksanakan tugas agar hasil dari layanan tersebut dapat efektif dan efisien. Dengan adanya profesionalisme, kinerja individu secara langsung akan berpengaruh terhadap pemberian kualitas pelayanan kepada para pengguna jasa (Sedarmayanti, 2011).

Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur Negara, selain profesional juga dituntut untuk disiplin. Kedua aspek tersebut dinilai mempengaruhi kinerja pegawai. Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi norma-norma sosial yang berlaku. Adapun arti kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan sadar akan tugas tanggung jawabnya. Sedangkan arti kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan organisasi baik yang tertulis maupun tidak (Hasibuan, 2012). Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010. Menurut Pasal 1 Ayat (1) disiplin PNS adalah kesanggupan PNS untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang bila tidak ditaati/dilanggar dijatuhi hukuman disiplin. Dalam Peraturan Disiplin PNS diatur ketentuan-ketentuan mengenai: kewajiban, larangan, hukuman disiplin, pejabat yang berwenang menghukum, penjatuhan hukuman disiplin, keberatan atas hukuman disiplin, dan berlakunya keputusan hukuman disiplin. Dengan adanya peraturan tersebut setiap pegawai negeri sipil wajib mentaati segala peraturan tersebut. Disiplin sendiri merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai (Siagian, 2008). Karena tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi atau perusahaan serta dapat juga menghambat jalannya program organisasi yang dibuat. Gambaran mengenai disiplin kerja bisa ditunjukkan melalui laporan tahunan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso yang menyebutkan berapa banyak tingkat absensi pegawai dalam kehadirannya, yang diantaranya dapat dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2 Persentase Kehadiran Pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso

Tahun	Jumlah Pegawai	Jumlah Hari Kerja	Hadir	DL	Ijin	TK	Persentase Kehadiran
2016	54	246	12.156	476	416	236	91,51%
2017	56	240	11.679	671	696	394	86,90%
2018	56	242	12.326	472	453	301	90,95%

Sumber: Data Bagian Kepegawaian Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso, 2018

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa persentase kehadiran pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso pada tahun 2016 sebesar 91,51% namun pada tahun 2017 mengalami penurunan persentase menjadi 86,90%, dan tahun 2018 meningkat menjadi 90,95%. Mengacu pada data tersebut, dapat dinyatakan bahwa persentase ketidak hadirannya pegawai berkisar antara 8,49% sampai dengan 13,10%. Secara umum tingkat kehadiran pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso dinilai baik. Kondisi tersebut, diperkuat hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso pada hari Jumat, 21 Desember 2018 yang menyatakan bahwa PNS yang mendapatkan sanksi hukuman disiplin selama tahun 2018 terdapat 3 orang, sedangkan tahun 2017 sebanyak 5 orang. Sanksi hukuman disiplin tersebut masih termasuk dalam kategori ringan baik jenis hukuman teguran tertulis maupun teguran lisan. Hal ini diperlukan dalam rangka meningkatkan disiplin kerja setiap pegawai.

Menurut Mathis dan Jackson (2012): “Disiplin yang efektif sebaiknya diarahkan kepada perilakunya dan bukannya kepada karyawan sebagai pribadi, karena alasan untuk mendisiplinkan adalah untuk meningkatkan kinerja”. Seorang yang memiliki tingkat disiplin yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tidak diawasi oleh atasan kemudian tidak akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan dan akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kedisiplinan yang tinggi tanpa ada paksaan, sehingga akhirnya akan berpengaruh pada pencapaian kinerja

yang optimal. Kedisiplinan menjadi kunci terwujudnya tujuan organisasi, dengan disiplin kerja yang baik berarti karyawan sadar dan bersedia mengerjakan semua tugasnya dengan baik (Hasibuan, 2012). Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam penerapan disiplin kerja seperti: Ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor dengan baik, tanggung jawab yang tinggi dan ketaatan terhadap aturan organisasi.

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso sebagai salah satu organisasi pemerintah di lingkungan wilayah Kabupaten Bondowoso selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja para pegawainya. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso memiliki tugas melaksanakan koordinasi dan penyelenggaraan pelayanan administrasi di bidang perijinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso merupakan lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan di tingkat pusat atau lembaga atau daerah yang berwenang mengeluarkan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Bondowoso. Oleh sebab itu, dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut membutuhkan dukungan pegawai yang profesional serta memiliki disiplin kerja yang baik demi tercapainya tujuan organisasi.

Setiap organisasi pasti mengharapakan kinerja yang baik dari pegawainya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sekaligus meningkatkan kemampuan organisasi dalam pelayanannya terhadap masyarakat luas karena Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso ini ditunjuk langsung oleh pemerintah untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan harus semaksimal mungkin. Akan tetapi tujuan organisasi tidak akan tercapai apabila pegawai tidak memiliki kinerja yang baik yang dapat memotivasi pegawai untuk tercapainya tujuan organisasi tersebut dikarenakan banyak terdapat isu-isu mengenai profesionalisme dan disiplin kerja pegawai.

Berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso bahwa pencapaian kinerja yang belum optimal tidak terlepas dari aspek profesionalisme pegawai serta sikap pemimpin yang cenderung santai sehingga terhadap bawahan tidak ada perhatian khusus yang diberikan pemimpin yang dimana berdampak pegawai tidak disiplin dalam jam kerja karena tidak ada *punishment* yang diberikan oleh pimpinan serta tidak ada gairah ataupun semangat untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, pekerjaan yang dijalankan oleh karyawan hanya sebatas menuntaskan kewajiban.

Permasalahan kinerja pegawai merupakan masalah yang serius untuk disikapi. Kinerja PNS akan berdampak terhadap pelayanan publik yang saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat baik yang disampaikan melalui media massa maupun secara langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian ini dibuat dengan judul “Pengaruh Profesionalisme dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso.
2. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Akademis  
Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan acuan dan referensi bagi kalangan akademis, khususnya bidang manajemen sumber daya manusia, sehingga mampu menambah wawasan dan pengetahuan bagi yang membaca.
2. Praktis  
Memberikan masukan bagi Instansi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso untuk mengevaluasi dan menggunakan hasil penelitian untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi, mengoptimalkan produktivitas kerja pegawai dan instansi secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
3. Pengembangan Ilmu Pengetahuan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dokumen akademik dan menambah pengetahuan terhadap pembaca terkait tentang konsep profesionalisme, disiplin kerja, dan kinerja pegawai.

