

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting bagi organisasi. Peran sumber daya manusia bagi organisasi tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan, bahkan lebih jauh keunggulan suatu organisasi juga ditentukan oleh keunggulan daya saing manusianya bukan ditentukan lagi oleh sumber daya alamnya. Sumber daya manusia merupakan bagian penggerak dari instansi yang memiliki potensi berkembang dan secara aktif mendorong produktifitas dalam memenuhi tujuan instansi. Mengelola pegawai tidak hanya sekedar memberi diskripsi pekerjaan dan peraturan yang harus dipatuhi saja, tetapi perlu adanya hubungan yang sinergis antara instansi dengan pegawai untuk mencapai tujuan instansi bersama.

Menurut Edy Sutrisno (2019) sumber daya manusia merupakan perseorangan sebagai aktivis yang bertugas pada suatu badan lembaga atau perusahaan berperan sebagai modal yang harus dibimbing serta harus ditingkatkan kemampuannya. atau lembaga dan secara umum dinamakan sebagai karyawan, personil, orang upahan, pekerja, tenaga kerja, dan sebagainya. Melalui perencanaan sumber daya yang matang, produktivitas pelayanan dari tenaga kerja yang sudah ada dapat ditingkatkan. Hal ini dapat diwujudkan melalui adanya penyesuaian. Seperti peningkatan disiplin kerja yang baik, sehingga setiap pegawai dapat menghasilkan sesuatu yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi.

Aufa Atila (2021) Mengatakan sumber daya manusia adalah perseorangan sebagai anggota yang bertugas pada sebuah perusahaan atau lembaga dan secara umum dinamakan sebagai karyawan, personil, orang upahan, pekerja, tenaga kerja, dan sebagainya. Disiplin kerja mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja pegawai, agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan mereka sesuai dengan pengalaman dan keahlian

yang mereka miliki untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Salah satu hal yang sangat penting yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia dalam mengatur tenaga kerja agar dapat mewujudkan tujuan perusahaan adalah dengan cara peningkatan kualitas sumber daya manusia yang salah satunya dengan cara penerapan disiplin kerja. Kontribusi pegawai bagi organisasi sangat dominan, karena pegawai adalah penghasil kerja bagi organisasi.

Disiplin merupakan fungsi operatif sumber daya manusia yang terpenting, semakin baik semakin baik disiplin karyawan pada sebuah perusahaan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Sebaliknya, tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi sebuah perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang di berikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah, kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, serta masyarakat pada umumnya. Melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karyanya, studinya biasanya adalah mereka yang memiliki disiplin yang tinggi. Seorang yang sehat dan kuat biasanya mempunyai disiplin yang baik, dalam arti ia mempunyai keteraturan di dalam menjaga dirinya, teratur kerja, teratur makan, tertib olahraga dan tertib dalam segala hal. Kekurangan disiplin dalam manajemen suatu perusahaan juga dapat mengakibatkan kerugian bahkan jatuhnya perusahaan itu sendiri.

Program bimbingan tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan. Kadang-kadang perilaku karyawan melanggar sesuatu, atau memperlihatkan kinerja yang tidak dapat di terima. Dalam kondisi seperti ini, maka disiplin menjadi penting. Disiplin adalah kegiatan manajemen yang mendorong ketaatan terhadap standar kerja perusahaan. Dalam menjalankan setiap aktivitas atau kegiatan sehari-hari, masalah disiplin sering di definisikan dengan tepat, baik waktu maupun tempat. Apapun bentuk kegiatan itu, jika di laksanakan dengan tepat waktu. Demikian pula dengan ketetapan tempat, jika di laksanakan dengan konsekuen, maka predikat disiplin tersebut telah merasuk kedalam jiwa seseorang.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan adalah berfokus kebutuhan dan persyar atan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan dibutuhkan oleh semua orang dimana pun tempatnya dan apapun profesinya, selain itu dalam kondisi masyarakat pada era modern ini, pihak instansi atau organisasi publik dituntut untuk dapat memberikan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi.

Aspek penting lainnya manajemen harus memperhatikan dan menyesuaikan indikator dengan kompetensi pegawai yang ada. Dengan kata lain penetapan indikator harus sesuai dengan kemampuan melaksanakannya, sehingga penetapannya dibuat meningkat secara bertahap seiring dengan peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan-pelatihan terarah. Karena jika seorang pegawai tidak yakin bahwa tugas itu dimungkinkan, jika ia yakin tidak dapat dicapai, maka pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud.

Dalam hal ini kantor camat memiliki tugas pokok penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian dari daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh camat. Sebagai unsur pemerintah, pegawai sekaligus abdi negara dan masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting yaitu sebagai pemikir, perencana, penggerak partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan UUD 1945 serta sekaligus berperan sebagai pengendali dan pengawas pelaksanaan pembangunan itu sendiri.

Kecamatan Siempat Nempu adalah sebuah kecamatan yang berada di kabupaten Dairi, provinsi Sumatera Utara. Organisasi pemerintah yang didirikan dengan dasar hukum peraturan daerah kabupaten dairi nomor 4 tahun 2008

tentang organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan kabupaten Dairi, memiliki tujuan untuk melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya untuk membina penyelenggaraan desa, membantu menjejahterakan masyarakat desa melalui pelayanan yang diberikan.

Akan tetapi fenomena kualitas pelayanan pegawai dilingkungan Kantor Camat Siempat Nempu belum seperti yang diharapkan, hal ini bisa dilihat dari pegawai yang kurang menanggapi prosedur yang ditetapkan pemerintah. Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh disiplin kerja Kantor Camat Siempat Nempu yang memegang peranan penting dalam keberhasilannya, dikarenakan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di kecamatan tersebut, Kantor Camat Siempat Nempu membutuhkan disiplin kerja yang kuat untuk pencapaian efektivitas yang optimal serta mampu memberikan perilaku yang disiplin kepada para pegawai pada Kantor Camat Siempat Nempu, agar pegawai dalam kecamatan dapat melaksanakan tugas dengan penuh disiplin dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Pada Kantor Camat Siempat Nempu di tetapkan waktu bekerja yaitu pada pukul 08.00 – 12.00, dan 13.00-16.00, namun aturan tersebut belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh para pegawai, dimana mereka masih saja datang terlambat dan pulang sebelum waktunya dan masih ada pegawai yang pada saat jam kerja tidak berada ditempat bekerja, prosedur administrasi belum berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Yang membuat para warga yang ingin melakukan pengurusan berkas-berkas maupun yang lainnya mengeluh karena pegawai yang tidak tepat waktu atau kurang disiplin dalam bekerja.

Seperti peneliti ketahui ada masyarakat yang ingin mengurus KK (Kartu Keluarga) pada Kantor Camat Siempat Nempu, pegawai mengatakan bahwa hasilnya akan diterima dalam jangka waktu satu minggu. Namun setelah ditunggu sampai hari yang telah ditentukan, pegawai belum juga memberikan informasi tentang kesiapan kartu keluarga tersebut. Setelah didesak warga, hasilnya keluar dalam jangka waktu dua minggu. Pada saat dibutuhkan pegawai malah tidak ada, contohnya saat warga ingin meminta surat dari kantor camat pada jam kerja tidak ada pegawai yang berada di kantor padahal masih ada jam kerja. Fenomena ada

tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pegawai belum maksimal.

Table 1.1 Hasil Evaluasi Pelayanan Pegawai Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi

No	Bentuk Pengurusan	Standar	Penyelesaian
1	Kartu Keluarga	7 hari	2 minggu
2	Kartu Tanda Penduduk	4 hari	1 minggu
3	Akta Kelahiran	14 hari	1 bulan
4	Akta Kawin	14 hari	1 bulan
5	Akta Kematian	14 hari	1 bulan

Sumber : Data Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi 2023

Hasil Tabel 1.1 diatas keterangan ini diperoleh berdasarkan observasi dan wawancara dengan masyarakat atau warga yang memiliki urusan ke kantor Camat Siempat Nempu.

Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisa kualitas pelayanan Pegawai Kantor Camat Siempat Nempu dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat kecamatan Siempat Nempu, dengan mengambil judul **”Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan pegawai kantor camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi tergolong rendah harus dilakukan perbaikan agar target tercapai.
2. Disiplin kerja pegawai pada kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi tidak optimal sehingga kualitas pelayanan kurang maksimal.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi?.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas wawasan dan pola pikir dalam menganalisis kualitas pelayanan pegawai pada lembaga pemerintahan.

b. Bagi Instansi

Memberikan masukan bagi kantor camat Siempat Nempu Kabupaten Dairi dalam mengelola pemerintahan yang baik kepada pegawai dan masyarakat.

c. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.