

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja dari lembaga pemerintahan Indonesia terus dipertanyakan oleh masyarakat karena ada berbagai harapan dari masyarakat dari pemerintah terlebih para generasi muda yang belum dapat merasakan manfaatnya kinerja yang dilakukan oleh aparat pemerintahan, apalagi dengan adanya otonomisasi daerah yang memberikan kesempatan kepada daerah untuk lebih memberdayakan dan memandirikan masyarakat dalam hal generasi muda sebagai harapan bangsa untuk peningkatan kesejahteraan.

Pemerintahan pusat membagikan tugas dan wewenang kepada pemerintah daerah untuk dapat mengelola sumber daya manusia yang ada di daerah masing-masing agar lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan harapan tersebut pada instansi pemerintahan baik itu di kota atau kabupaten di seluruh Indonesia wajib melaksanakan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Pemerintah Daerah. Kebijakan pemerintah pusat tersebut bermula dari suatu keinginan untuk memperbaiki proses partisipasi pembangunan daerah, dari yang bersifat *top-down* menjadi *bottom-up*. Daerah kota atau kota dituntut untuk dapat menggali dan mengembangkan potensi sumber daya alam maupun sumber daya manusianya guna dapat melaksanakan pembangunan di daerahnya.

Disebutkan bahwa Dalam melaksanakan pembangunan di daerahnya. Menurut, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah dalam pasal 65 ayat 1 point(a) dijelaskan bahwa kepala daerah mempunyai tugas: “memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah berdasarkan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh DPRD”. Selanjutnya, dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 11 ayat 1 menjelaskan yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan pemerintah wajib dan urusan pemerintahan pilihan.

Urusan pemerintahan wajib sebagaimana dimaksud pada undang-undang tersebut adalah urusan pemerintahan wajib yang sebagian substansinya merupakan pelayanan dasar. Dalam Pasal 12 ayat 1, urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi: a) pendidikan; b) kesehatan; c) pekerjaan umum dan penataan ruang; d) perumahan rakyat dan kawasan permukiman; e) ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan f) sosial. Selanjutnya, dijelaskan dalam pasal 12 ayat 2 bahwa urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi: a) tenaga kerja; b) pemberdayaan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; c) pangan; d) pertanahan; e) lingkungan hidup; f) administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; g) pemberdayaan masyarakat dan Desa; h) pengendalian penduduk dan keluarga berencana; i) perhubungan; j) komunikasi dan informatika; k) koperasi, usaha kecil, dan menengah; l) penanaman modal; m) kepemudaan dan olahraga; n) statistik; o) persandian; p) kebudayaan; q) perpustakaan. Dalam pasal 12 ayat 3 bahwa, urusan pemerintahan pilihan

sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (1) meliputi: a) kelautan dan perikanan; b) pariwisata; c) pertanian; d) kehutanan; e) energi dan sumber daya mineral; f) perdagangan; g) perindustrian; dan h) transmigrasi.

Bidang kepemudaan dan olahraga merupakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Di kota Bandung terdapat dinas yang mengurus pemerintahan terkait kepemudaan dan olahraga yaitu Dinas Pemuda dan Olahraga. Keberadaan Dinas Pemuda dan Olahraga Bandung sebagai lembaga pemerintahan disebutkan dalam Perda Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 Dinas Pemuda dan Olahraga (Dispora) Kota Bandung mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang pemuda dan olahraga berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung mempunyai fungsi: 1) perumusan kebijakan teknis bidang pemuda dan olahraga; 2) penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan daerah dan pelayanan umum di bidang pemuda dan olahraga; 3) pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pemuda dan olahraga yang meliputi kepemudaan, keolahragaan serta sarana dan prasarana; 4) melaksanakan pelayanan teknis administratif dinas; dan 5) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Saat melaksanakan tugas untuk melayani kepentingan masyarakat tersebut dibutuhkan tenaga kerja/karyawan yang mempunyai kualitas pelayanan pegawai yang baik. Kualitas pelayanan pegawai adalah salah satu syarat bagi instansi untuk mencapai tujuannya. Pencapaian tujuan instansi berasal dari upaya instansi untuk mengelola sumber daya manusia yang potensial sehingga dapat

meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pegawai pada suatu instansi dapat ditingkatkan dengan memperhatikan etika kerja dari pegawainya. Etika adalah salah satu masalah paling kritis dalam instansi khususnya dalam manajemen sumber daya manusia. Etika kerja yang baik dalam suatu instansi akan memberikan arahan dan bimbingan di berbagai bidang untuk membangun pegawai yang bersatu, harmonis, dan beretika.

Etika kerja ini dapat juga disebut sebagai etos kerja. Agar terciptanya sumber daya manusia yang baik demi tercapainya tugas di lingkungan dinas, maka pembinaan pegawai diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap dan perilaku yang berdasar pada pengabdian, kejujuran, profesional, tanggung jawab, disiplin, etos kerja serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat tersebut dibutuhkan tenaga kerja/pegawai yang mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi di lingkungan dinas. Karena, kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil sebagai unsur aparatur negara yang bertugas sebagai pelayanan masyarakat harus menyelenggarakan pelayanan yang adil kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan masyarakat adalah prioritas utama bagi para pegawai di dinas Pemuda dan olahraga Kota Bandung untuk meningkatkan etos kerja dan kualitas pelayanan.

Etos kerja dan kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting dalam proses kerja yang pada akhirnya akan menjadikan kualitas pegawai dan etos kerja pegawai pada instansi secara keseluruhan berlangsung secara baik atau tidak.

Pekerjaan baik atau tidak, dapat dilihat dari pegawai yang dapat menyelesaikan tugas dengan tepat dan cepat, pegawai bersedia mematuhi aturan yang berlaku pada instansi, pegawai sanggup bekerja dalam waktu yang sudah ditentukan, pegawai dapat bekerjasama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan atau suatu tugas yang ditentukan oleh dinas.

Kualitas pelayanan pegawai negeri atau aparat birokrasi merupakan faktor penting dalam birokrasi pemerintah, karena pegawai negeri adalah unsur pelaksana dan fungsi dari kegiatan pemerintahan antara lain dalam kegiatan pelayanan. Namun, pada kenyataannya menurut keterangan dari pimpinan Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung diketahui bahwa selama ini rendahnya kinerja pegawai dapat dilihat pada persentasi tingkat kehadiran yang tersaji pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Rekap Prosentase tingkat kehadiran Pegawai Dinas Pemuda Dan OlahRaga pada Tahun 2017

Tahun	Kehadiran	Ketidakhadiran	Keterlambatan	Dinas	Sakit	Izin	Cuti
2017	76.57%	11.82%	35.48%	8.84%	0.82%	1.61%	0.35%
2018	82.39%	7.19%	27.65%	8.28%	1.29%	0.18%	0.67%

Sumber: Dicitak melalui Sistem Informasi Administrasi Presensi (SIAP)

pada, 1 November 2018

Rekap prosentase tersebut mendata seluruh pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga kota Bandung pada tahun 2017 dan 2018 yang berjumlah 95 orang pegawai. Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung kesadaran akan tanggung jawab mengenai semangat etos kerja dan disiplin kerja hanya sebagian kecil dari pegawai yang melakukannya. Etos kerja pada Dinas Pemuda dan

Olahraga Kota Bandung kesadaran akan tanggung jawab mengenai semangat etos kerja dan disiplin kerja hanya sebagian kecil dari pegawai yang melakukannya.

Etos kerja pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung dapat dilihat dari keseharian mereka dalam melakukan suatu pekerjaan yang ada di kantor kerja keras mereka seperti bekerja lembur, namun beberapa pegawai tidak memanfaatkan jam kerja yang ada dan cenderung mengurangi jam kerja mereka dikarenakan keterlambatan pegawai datang ke kantor hampir 30% tiap tahun. Dari observasi yang dilakukan, banyak diantara pegawai tersebut yang mengisi waktu kerjanya dengan duduk-duduk ngobrol, ataupun keluar kantor untuk urusan-urusan yang tidak berkaitan dengan tugas pekerjaannya. Pegawai juga memiliki ketekunan yang rendah. Dilihat dari pekerjaan tidak selesai karena dipengaruhi rendahnya disiplin dalam bekerja, rendahnya kepatuhan, rendahnya rasa tanggung jawab, dan tidak menunjukkan kemampuan profesional dalam bekerja.

Hal ini menunjukkan lemahnya kesungguhan dan ketekunan mereka dalam bekerja yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan pekerjaan pegawai pada lingkungan dinas. Berdasarkan hal yang telah dikemukakan diatas mengenai Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung tentang adanya beberapa karyawan yang memiliki etos kerja dan pelayanan yang belum maksimal, maka alasan tersebut yang mendasari penelitian ini penting untuk diajukan dalam judul “Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Negeri Sipil (PNS) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung (DISPORA)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti menentukan identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Kinerja pegawai negeri sipil di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung dalam melaksanakan pekerjaan, masih ada beberapa pegawai yang etos kerja pegawainnya masih rendah, rendahnya disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan, rendahnya kepatuhan, rendahnya rasa tanggung jawab, dan tidak menunjukkan profesional dalam bekerja.
- b. Masih terdapat beberapa pegawai dengan tingkat kinerja yang rendah, dibuktikan dengan tingkat kehadiran karyawan yang rendah dan ketidaktepatan waktu ketika masuk kerja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, apakah etos kerja pegawai berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kualitas pelayanan pegawai negeri sipil (PNS) pada Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Kota Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu kepada rumusan masalah diatas yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikandan mempunyai hubungan positif terhadap kualitas pelayanan pegawai negeri sipil (PNS) pada Dinas Pemuda dan Olahraga (DISPORA) Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan baik secara kegunaan toritis maupun secara kegunaan praktis. Kegunaan ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya untuk peneliti dan umumnya bagi peneliti lain yang akan dijadikan sumber penelitian.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan teori yang sudah ada khususnya mengenai Pengaruh etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. Selain itu, dapat memberikan dampak terhadap pengembangan ilmu pengetahuan sebagai sumber bacaan dan referensi yang dapat memberikan informasi secara teoritis dan empiris kepada pihak yang akan melakukan penelitian yang lebih mendalam atau lebih lanjut mengenai permasalahan yang peneliti angkat serta sebagai penambah sumber pustaka yang telah ada.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta wawasan penulis mengenai ilmu yang telah diperoleh di lapangan serta teori mengenai Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. Serta penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana bagi penulis

b. Bagi pihak terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, saran dan pertimbangan dalam mengoptimalkan program serta kinerja para pegawai khususnya dalam Pelayanan Kinerja terhadap kualitas pelayanan pegawai negeri sipil (PNS).

1.6 Kerangka Pemikiran

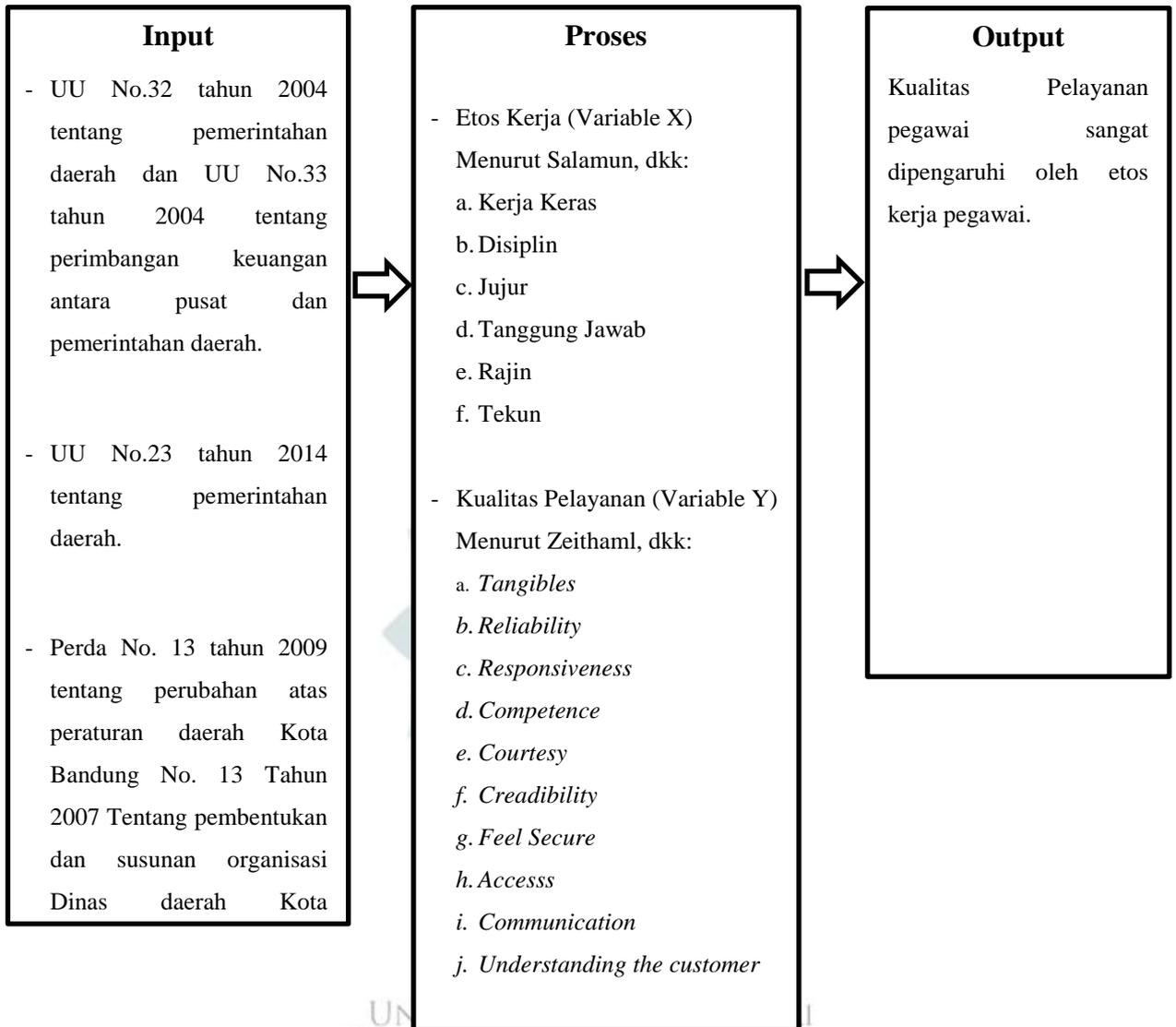
Mengenai sumber daya manusia saat ini masih menjadi pusat perhatian bagi perusahaan, terutama pada instansi pemerintah atau dinas-dinas pemerintahan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sumber daya manusia membutuhkan banyak inovasi dan kreativitas agar dapat menyeimbangkan kemajuan, sehingga kualitas pelayanan pegawainya dapat sesuai harapan suatu instansi. Dalam melaksanakan harapan tersebut pada instansi pemerintahan harus memiliki etos kerja dan kualitas pelayanan yang baik.

Etos kerja yang tinggi seyogyanya dimiliki setiap pegawai atau pemimpin di suatu lembaga, ini sangat membutuhkan kerja keras dan komitmen yang tinggi

dari setiap pegawai, kalau tidak lembaga akan sulit berkembang, dan memenangkan persaingan dalam merebut pangsa pasarnya. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah melihat dari etos kerja dan kualitas pelayanannya. Menurut Kotler (1997) semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan bagi dinas tersebut.

Berdasarkan penjelasan mengenai pengertian dan indikator etos kerja dan kualitas pelayanan pegawai diatas kerangka pemikiran dapat di simpulkan bahwa indikator etos kerja dan kualitas pelayanan melalui input, proses dan output yang dapat di rumuskan ke dalama tabel sehingga bisa di mengerti dan dipahami di bawah ini yaitu:





Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

1.7 Hipotesis

Menurut peneliti, dalam penelitian ini hipotesis atau dugaan sementara dari kerangka pemikiran diatas adalah etos kerja sangat berpengaruh positif terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada dinas pemuda dan olahraga Kota Bandung. Karena, menurut teori para ahli apabila ingin melaksanakan lingkungan kerja yang baik maka harus baik pula etos kerja dan pelayanan yang dimiliki oleh pegawainya.

