

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hakekat penyelenggaraan pemerintahan dalam bernegara salah satunya adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, yakni bagaimana sumber daya yang ada bisa dimanfaatkan dan diberikan kepada masyarakat. Di bidang pemerintahan masalah pelayanan mempunyai peran yang sangat penting, karena pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparatur negara atau pegawai negeri, sementara itu masyarakat sendiri mempunyai hak atas pelayanan, untuk itulah para aparatur negara dituntut untuk dapat meningkatkan kesadaran bernegara dan bermasyarakat yang ditunjang dengan sumber daya manusia (SDM) yang baik agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang bermutu tinggi kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya.

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.

Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi fungsional maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada organisasi fungsional sangat banyak diantaranya pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, pelayanan kesehatan ini salah satunya dilaksanakan di Puskesmas. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009). Pelayanan yang dilakukan di suatu organisasi apabila dikelola dengan tepat akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2011:157) menyatakan, “Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Salah satu organisasi fungsional yang dituntut untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat yakni Puskesmas Pacet, yang merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung.

Puskesmas Pacet ini terletak di Jalan Cagak Desa Maruyung Kecamatan Pacet Kabupaten Bandung. Di Puskesmas tersebut banyak kegiatan yang dilaksanakan, namun kegiatan pokok Puskesmas yang dilaksanakan diantaranya

keluarga berencana, usaha perbaikan gizi, kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan, penyuluhan kesehatan masyarakat, kesehatan sekolah, kesehatan olah Raga, perawatan kesehatan masyarakat, kesehatan dan keselamatan kerja, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan jiwa, kesehatan mata, laboratorium sederhana, pencatatan laporan dalam rangka sistem informasi kesehatan, kesehatan usia lanjut dan pembinaan pengobatan tradisional.

Di dalam aspek kualitas organisasi fungsional dalam perannya sebagai pelayan masyarakat dalam menjalankan fungsinya didapati berbagai masalah yang mengakibatkan tidak efektif dan efesiennya pelayanan. Hal ini ditandai seperti tidak disiplin, acuh tak acuh, menunda-nunda pekerjaan, dan tidak tepat waktu serta penyalahgunaan kekuasaan bahkan kurang adanya kepedulian terhadap berbagai kebutuhan masyarakat atau lingkungan.

Dengan demikian, maka sangatlah dibutuhkan kesadaran diri dari pegawainya untuk senantiasa membiasakan dirinya untuk selalu bersikap disiplin, juga dibutuhkan pula manajemen sumber daya manusia yang mengatur dan mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kepegawaian, terutama tentang masalah kedisiplinan kerja dan kompetensi dari kepegawaian tersebut yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan terhadap masyarakat.

Disiplin kerja pegawai merupakan bagian dari peningkatan kualitas dan efektivitas pegawai. Dalam pelaksanaan tugas pekerjaan dan fungsi pegawai

tanpa ditunjang dengan disiplin tinggi maka pelaksanaan tugas tidak sepenuhnya dapat dilakukan dengan baik, bahkan mungkin gagal. Disiplin kerja di maksud tindakan yang dilakukan pegawai dalam segala hal dengan tidak melanggar aturan. Disiplin kerja dan kompetensi pegawai menjadi faktor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan, hal itu pun berlaku di Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung. Puskesmas Pacet selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani masyarakat. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Pelayanan Publik yakni Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang tersebut mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan ataupun organisasi yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan ataupun organisasi itu sendiri.

Berhasil tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan organisasi atau perusahaan dan stafnya memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di Puskesmas. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud selain kedisiplinan kerja juga kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian Nurmasitha Faiza, Abdul Hakim dan Wima dengan judul Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) di *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menjelaskan bahwa, “Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”. Pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan fungsi yang berkelanjutan, yaitu salah satu fungsi yang harus dilakukan setiap hari, setiap bulan dan setiap tahunnya, sehingga disertasih dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan kenyamanan terhadap pelayanan tersebut. Sebab pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia.

Observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung didapati jumlah pegawai yang ada di Puskesmas tersebut berjumlah 51 pegawai (Sumber dari data di Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung). Jumlah pegawai tersebut dapat dilihat berdasarkan dari tabel yang disajikan penulis.

Table 1.1
Jumlah pegawai Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung
Tahun 2016-2017

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala UPTD	1 orang
2	Kepala Puskesmas	1 orang
3	Wakil Kepala Puskesmas	1 orang
4	Kasubag Bag TU	1 orang
5	Tata Usaha	1 orang
6	Sanitarian	1 orang
7	Dokter Umum	4 orang
8	Dokter Gigi	1 orang
9	Bidan	25 orang
10	Perawat	7 orang
11	Perawat Gigi	1 orang
12	Akuntan	1 orang
13	Analisis	1 orang
14	Pel. Obat	1 orang
15	Farmasi	1 orang
16	Sukwan	3 orang

Sumber : Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung

Dari hasil observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Pacet, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pacet belum begitu maksimal, hal ini dipengaruhi oleh kedisiplinan kerja serta kompetensi dari para pegawainya yang belum maksimal. Sebab kedisiplinan kerja dan kompetensi pegawai merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien yang datang ke Puskesmas Pacet.

Menurut data kunjungan pasien yang datang ke Puskesmas Pacet terjadi penurunan kunjungan yang signifikan setiap tahunnya khususnya dari tahun 2014 sampai tahun 2016. Jumlah penurunan kunjungan pasien tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2

Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Kecamatan pacet Tahun 2014-2016

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien
1	2014	13.805 orang
2	2015	12.996 orang
3	2016	11.873 orang

Sumber : Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat terjadi penurunan yang signifikan dari jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Pacet. Dari hasil wawancara langsung yang dilakukan peneliti, penurunan jumlah kunjungan pasien tersebut diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal tersebut diakibatkan oleh kedisiplinan kerja dan kompetensi yang kurang maksimal dari sebagian pegawai Puskesmas tersebut.

Para pengunjung pasien mengungkapkan bahwa jam kerja Puskesmas yang seharusnya dimulai pukul 07.00 WIB tetapi baru dibuka pukul 08.00 WIB. Selain itu pelayanan yang diberikan juga membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan langsung peneliti ketika melakukan observasi pada tanggal 04 Januari 2016 pukul 07.00 WIB. Pengamatan langsung di Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung, terlihat bahwa sebagian pegawai datang terlambat. Dari hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan kerja dan

kompetensi pegawai Puskesmas Pacet belum maksimal dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya.

Dari latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian guna mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung, untuk itu peneliti mengambil judul "*Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pacet kabupaten Bandung?
2. Apakah pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pacet kabupaten Bandung?
3. Apakah pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pacet kabupaten Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pacet kabupaten Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kompetensi pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pacet Kabupaten Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pengetahuan atau pengalaman dalam melakukan penelitian, baik secara teori maupun praktik serta menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

- b) Bagi pembaca

Penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bacaan dan dapat digunakan sebagai referensi atau bahan pustaka bagi para peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan refleksi bagi instansi akan pentingnya disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pacet kabupaten Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Kegiatan pokok yang terdapat di Puskesmas yaitu pemberian layanan jasa kepada masyarakat di bidang kesehatan.

Baik tidaknya pemberian layanan organisasi pada masyarakat akan memberi dampak bagi organisasi maupun pelanggan atau orang yang mendapatkan pelayanan tersebut. Setiap interaksi dengan pelanggan memberikan kesempatan bagi pelanggan tersebut untuk menyebarkan berita kepada pelanggan potensial lainnya, sehingga bila interaksi pelayanan yang dilakukan baik maka berita yang tersebar kepada orang lain juga baik, dan begitupun sebaliknya jika buruk maka tersebar berita buruk.

Pelayanan biasanya dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

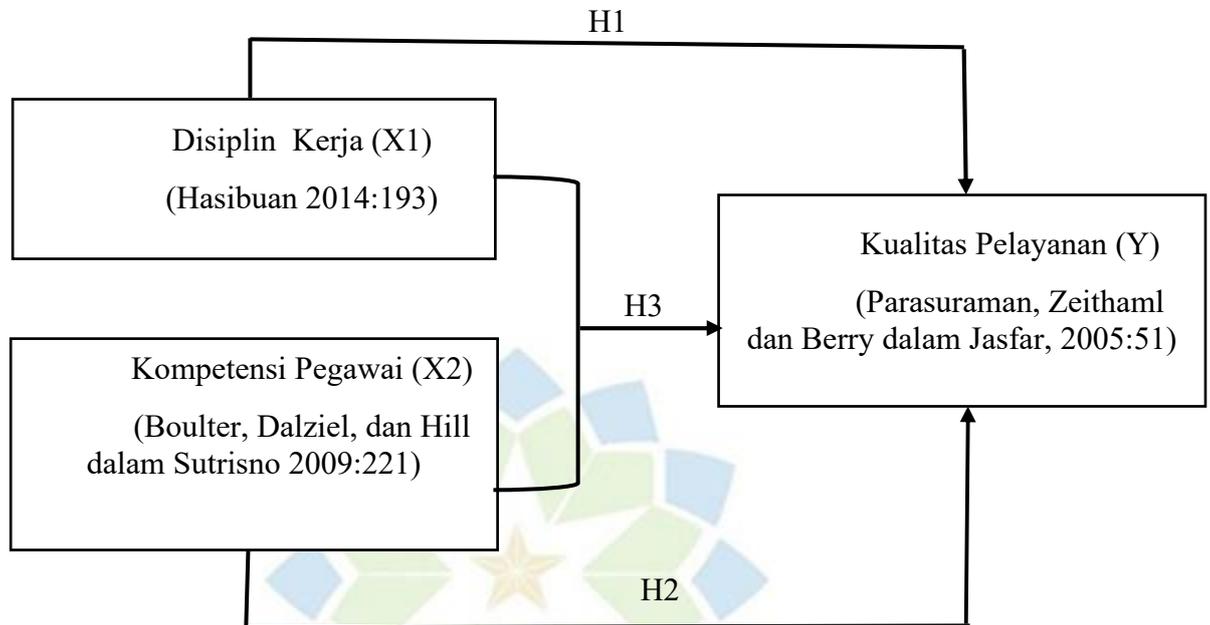
Pelayanan harus ditunjang oleh disiplin kerja yang tinggi, kompetensi pegawai yang baik.

Kedisiplinan pegawai diperlukan dalam setiap aktivitas kerja agar pegawai bekerja sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pada instansi terkait. Menurut A.S Moenir (1987:181) “disiplinisasi ialah usaha yang dilakukan untuk menciptakan keadaan disuatu lingkungan kerja yang tertib, berdaya guna dan berhasil guna melalui suatu sistem pengaturan yang tepat”. Indikator yang digunakan dalam disiplin kerja adalah ketepatan waktu, tanggung jawab, dan ketaatan terhadap aturan kantor. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di Puskesmas. Kemampuan atau ketrampilan yang dimiliki pegawai atau yang sering disebut dengan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap hasil kerjanya.

Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) mengemukakan tentang pengertian “Kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”. Indikator yang digunakan dalam kompetensi pegawai adalah pengetahuan, pemahaman, kemampuan/ketrampilan, nilai, sikap dan minat.

Disiplin kerja dan kompetensi pegawai menjadi faktor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Pelayanan Publik yakni Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Untuk memperjelas konsep-konsep pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini, berikut merupakan kerangka berfikir penelitian :

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir



Sumber : Diolah oleh peneliti 2017

1.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Selain dukungan oleh teori yang telah disampaikan diatas, penulis juga merujuk pada penelitian terdahulu yang sudah dilakukan yakni yang berkaitan dengan disiplin kerja, kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.3

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/Kesimpulan	Analisis Perbandingan
1	Monika Pratiwi (2013).	Pengaruh Kompetensi pegawai dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah	Kompetensi pegawai dalam kategori baik dengan presentase rata-rata sebesar 72,79% dengan rata-rata terendah yaitu pada indikator pemahaman sebesar 70,68%.	a. Kompetensi Indikator Pengetahuan, pemahaman, pengetahuan, sikap.
2	Cut Erniani dan Teridah Sembiring	Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus PTPN II Sampali Medan	Fasilitas kantor yang secara langsung mempengaruhi produktivitas kerja karyawan sebesar 34,9% dan berpengaruh tidak langsung melalui pengembangan sumber daya manusia sebesar 14,9%.	Fasilitas Indikator: 1. Mesin 2. Prasarana 3. Perlengkapan kantor 4. Peralatan inventaris 5. Tanah 6. Bangunan 7. Alat transportasi
3	Agung, Bonusia P. (2013)	Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau	Kualitas pelayanan publik terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik Namun masih belum maksimal dengan melihat transparansi dalam pelayanan, tanggung jawab aparatur pelayanan, kondisi pelayanan serta keseimbangan hak dan kewajiban aparatur pelayanan.	a. Indikator : 1. Prosedur kerja 2. Sikap 3. terhadap atasan 4. Ketaatan waktu kerja b. Teknik Pengambilan Sampel : Menggunakan teknik random sampling.

1.7 Hipotesis

Berdasarkan uraian dari kerangka pemikiran, maka dapat dibangun hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis I

Ho : Disiplin Kerja tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

Ha : Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

Hipotesis II

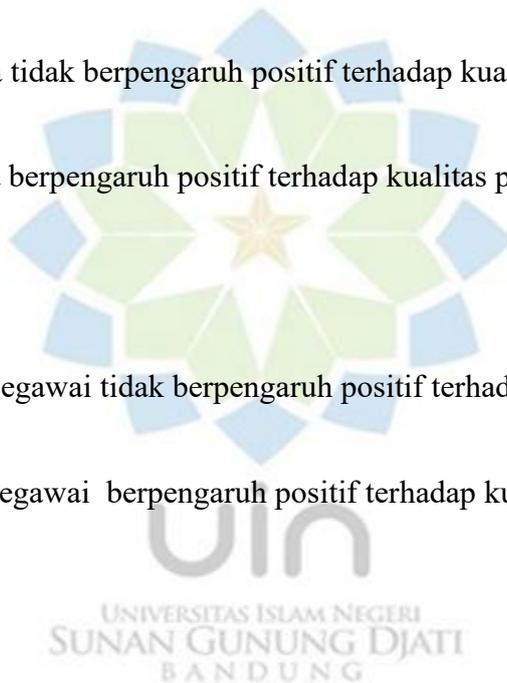
Ho : Kompetensi Pegawai tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

Ha : Kompetensi Pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

Hipotesis III

Ho : Disiplin kerja dan kompetensi secara simultan pegawai tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

Ha : Disiplin kerja dan kompetensi secara simultan pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen

2.1.1 Definisi Ilmu Manajemen

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Malayu S.P. Hasibuan – 1985). Istilah manajemen memiliki berbagai pengertian. Secara universal manajemen adalah penggunaan sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran dan kinerja yang tinggi dalam berbagai tipe organisasi profit maupun non profit.

Berikut adalah beberapa pendapat ahli tentang definisi manajemen, yaitu:

1. Menurut Mary Parker Follet yg dikutip oleh Handoko (2000:8) manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan
2. Manajemen merupakan suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien (Ricky. W. Griffin).

3. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (James A.F. Stoner)

2.1.2 Tujuan dan Manfaat Ilmu Manajemen

Berikut adalah tujuan serta manfaat diterapkannya ilmu manajemen pada suatu organisasi menurut Irham Fahmi (2012), yaitu:

1. Mampu memberikan arah pencapaian kinerja secara terstruktur dan sistematis sehingga diharapkan pekerjaan dapat dikerjakan berdasarkan time schedule.
2. Mampu menempatkan perusahaan dalam kerangka kerja yang mengedepankan konsep efisiensi dan efektifitas. Efisiensi dilihat dari segi biaya yang dipergunakan sesuai dengan alokasi yang dianggarkan bahkan jika memungkinkan lebih rendah dari yang teraokasi. Sedangkan konsep efektifitas dilihat dari sisi penghematan waktu yang biasa dilakukan, artinya suatu pekerjaan mampu dilaksanakan dan terselesaikan secara tepat waktu yang direncanakan.
3. Membuat perusahaan telah menerapkan konsep manajemen yang memenuhi standar aturan yang telah disepakati. Sehingga para klien dan mitra bisnis menaruh simpati serta kepercayaan pada perusahaan.

2.1.3 Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya.

Fungsi-fungsi manajemen, sebagaimana diterangkan oleh Nickels, McHugh and McHugh (1997), terdiri dari empat fungsi, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan atau *planning*, yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Di antara kecenderungan dunia bisnis sekarang, misalnya, bagaimana merencanakan bisnis yang ramah lingkungan, bagaimana merancang organisasi bisnis yang mampu bersaing dalam persaingan global, dan lain sebagainya.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian atau *Organizing*, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang cepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

3. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sabaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif, efisien dan ekonomis.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian dan Pengawasan atau *Controlling*, yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dan dinamis untuk menggerakkan sumber daya lainnya seperti: *money, materials, methods, machines, market, minute*, yang dikelola dalam fungsifungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam upaya pencapaian tujuan organisasi, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut pegawai (sumber daya manusia) yang mengelola sumber-sumber lain nonmanusia.

Namun, perlu diingat bahwa sumber daya manusia sendiri sebagai salah satu sumber daya, seperti halnya sumber daya lainnya, merupakan masukan (*input*) yang diolah oleh organisasi dan menghasilkan keluaran (*output*). Organisasi dan manusia merupakan sistem terbuka karena dipengaruhi oleh lingkungannya.

Manajemen Sumber Daya Manusia juga merupakan sistem terbuka yang dipengaruhi oleh lingkungan luar. Alasan utama perbaikan kualitas sumber daya

manusia dalam organisasi terutama karena peran strategis sumber daya manusia sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penataan staf, kepemimpinan, pengendalian, dan koordinasi. Keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuannya dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sangat tergantung dari kualitas sumber daya manusianya. Dengan demikian, betapa pentingnya peran strategis pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi yang terus berkembang sejalan dengan tuntutan perkembangan jaman.

Beberapa pengertian-pengertian dari manajemen sumber daya manusia seperti pendapat Griffin dan Ebert (1996:229), “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pengadministrasian program untuk meningkatkan kualitas dan kinerja dari orang-orang yang bekerja di dalam suatu organisasi. Manajer sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam merekrut, melatih, mengevaluasi dan memberikan kompensasi kepada karyawannya”.

Sadili Samsuddin, (2006:22) berpendapat bahwa “Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai berbagai tujuan. Konsekuensinya, manajer di semua lapisan organisasi harus menaruh perhatian yang besar terhadap pentingnya pengelolaan sumber daya manusia”.

Mallayu S.P Hasibuan (2014:10) “Manajemen Sumber Daya Manusia” yakni menyebutkan bahwa “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Dengan demikian, Manajemen Sumber Daya Manusia berarti ilmu yang mengatur kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif guna mencapai tujuannya.

Sementara itu Hadan Hanawi, (1994:40) berpendapat bahwa Sumber Daya Manusia mempunyai beberapa arti, diantaranya:

1. Manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).
2. Potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal di alam organisasi yang mewujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan nonfisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

2.3 Disiplin Kerja

2.3.1 Definisi Disiplin Kerja

Pengertian tentang disiplin kerja menurut Widodo yang dikutip Pariata Westra (1987 : 57), mengatakan bahwa istilah disiplin bermula dari kata discipline atau berarti pengikut atau penganut, memang semula dipakai untuk menunjukkan murid-murid dan penuh kesetiaan mengamalkan ajaran-ajaran dari pengertian disiplin kemudian berkembang menjadi kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang pada aturan-aturan, norma-norma, instruksi-instruksi dan lain-lain yang dinyatakan untuk orang atau kelompok orang tertentu.

Siswanto (1998 : 278) secara spesifik memberikan pengertian tentang disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan – peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi – sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2006:444) tentang pengertian kedisiplinan menyebutkan: “kedisiplinan adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Pendisiplinan pegawai menurut Siagian (2002:305) adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela ia berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasinya.

Selanjutnya Simamora (2004:611), mengemukakan bahwa disiplin adalah bentuk pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja didalam suatu organisasi. Pendapat T. Hani Handoko (1990:140) mengatakan bahwa dengan adanya tata tertib yang ditetapkan, tidak dengan sendirinya para pegawai akan mematuhi, maka perlu bagi pihak organisasi mengkondisikan pegawainya dengan tata tertib kantor.

Untuk mengkondisikan pegawai agar bersikap disiplin, beliau mengemukakan beberapa prinsip disiplin sebagai berikut :

1. Pendisiplinan dilakukan secara pribadi. Pendisiplinan ini dilakukan dengan menghindari menegur kesalahan dihadapan orang banyak, karena bila hal tersebut dilakukan menyebabkan karyawan yang bersangkutan malu dan tidak menutup kemungkinan akan sakit hati.
2. Pendisiplinan yang bersifat membangun. Selain menunjukkan kesalahan yang dilakukan karyawan, haruslah disertai dengan memberi petunjuk penyelesaiannya, sehingga karyawan tidak merasa bingung dalam menghadapi kesalahan yang dilakukan.
3. Keadilan dalam pendisiplinan. Dalam melakukan tindakan pendisiplinan, hendaknya dilakukan secara adil tanpa pilih kasih serta tidak membeda-

bedakan antar karyawan. Pendisiplinan dilakukan pada waktu karyawan tidak absen. Pimpinan hendaknya melakukan pendisiplinan ketika karyawan yang melakukan kesalahan hadir, sehingga secara pribadi ia mengetahui kesalahannya.

4. Pendisiplinan hendaknya dapat bersikap wajar. Hal itu dilakukan agar proses kerja dapat berjalan lancar seperti biasa dan tidak kaku dalam bersikap.

Menurut Saydam (2000:208) tentang bentuk kedisiplinan yang baik akan tergambar pada suasana:

1. Tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan yang ingin dicapai.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif kerja pegawai dalam melakukan kerjanya
3. Besarnya rasa tanggung jawab para pegawai untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan pegawai.

Hasibuan (2014:193) “Manajemen Sumber Daya Manusia” menyebutkan bahwa “kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma norma sosial yang berlaku”. Hasibuan (2007:212-213) tentang pengertian kedisiplinan menyatakan: Kedisiplinan yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini dapat mendorong gairah kerja, terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Oleh karena itu setiap pimpinan

selalu berusaha agar bawahannya mempunyai kedisiplinan yang baik, seseorang pimpinan dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik, memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik adalah hal yang sulit, karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

2.3.2 Dalil-dalil tentang Kedisiplinan

Berikut adalah ayat al-qur'an dan hadist yang menerangkan tentang pentingnya kedisiplinan dalam bekerja.

Dalam QS. Huud : 112 dikemukakan:



Artinya : Maka tetaplah kamu pada jalan yang benar, sebagaimana diperintahkan kepadamu dan (juga) orang yang telah taubat beserta kamu dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Dia Maha Melihat apa yang kamu kerjakan (QS. Huud : 112)

Dari ayat di atas menunjukkan bahwa, disiplin bukan hanya tepat waktu saja, tetapi juga patuh pada peraturan-peraturan yang ada. Melaksanakan yang diperintahkan dan meninggalkan segala yang dilarang-Nya. Di samping itu juga melakukan perbuatan tersebut secara teratur dan terus menerus walaupun hanya sedikit. Karena selain bermanfaat bagi kita sendiri juga perbuatan yang dikerjakan secara berkelanjutan dicintai Allah walaupun hanya sedikit.

Kemudian di dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya: “apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah?

Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya.”

2.3.3 Indikator-indikator Kedisiplinan

Hasibuan (2014:194) indikator-indikator Kedisiplinan meliputi :

- 1) Tujuan dan Kemampuan,
- 2) Tealdan pimpinan,
- 3) Balas Jasa,
- 4) Keadilan,
- 5) Waskat,
- 6) Sanksi Hukuman,
- 7) Ketegasan, dan
- 8) Hubungan Kemanusiaan.



Indikator-indikator Kedisiplinan Menurut Hasibuan (2014:194-198) :

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi, di antaranya adalah :

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ini mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa pekerjaan

yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan agar karyawan tersebut bekerja dengan sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

Akan tetapi, jika pekerjaan itu di luar kemampuannya atau jauh di bawah kemampuannya maka kesungguhan dan kedisiplinan karyawan rendah. Disinilah letak pentingnya azas *the right man in the right place and the right man in the right job*.

2. Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai dengan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahan akan ikut baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahan pun akan kurang disiplin.

Pimpinan jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya baik jika dia sendiri kurang disiplin. Pimpinan harus menyadari bahwa perilakunya akan dicontoh dan diteladani bawahannya. Hal inilah yang mengharuskan pimpinan mempunyai kedisiplinan yang baik agar para bawahan pun mempunyai disiplin yang baik pula.

3. Balas Jasa

Balas jasa atau gaji, kesejahteraan ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan, karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan

terhadap perusahaan. Jika kecintaan karyawan semakin tinggi terhadap pekerjaan kedisiplinan akan semakin baik. Untuk mewujudkan kedisiplinan karyawan yang baik perusahaan harus memberikan balas jasa yang relatif besar. Kedisiplinan karyawan tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya beserta keluarga.

Jadi, balas jasa berperan penting untuk menciptakan kedisiplinan karyawan. Artinya semakin besar balas jasa semakin baik kedisiplinan karyawan. Sebaliknya, apabila balas jasa kecil kedisiplinan karyawan menjadi rendah. Karyawan sulit untuk berdisiplin baik selama kebutuhan-kebutuhan primernya tidak terpenuhi dengan baik.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijakan dalam pemberian balas jasa atau hukuman akan tercipta kedisiplinan yang baik.

5. Waskat (Pengawasan Melekat)

Waskat adalah tindakan nyata paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengatasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi kerja bawahannya.

6. Sanksi hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan. Berat atau ringan sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik buruknya kedisiplinan karyawan.

7. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan, pimpinan harus berani dan tegas bertindak untuk memberikan sanksi sesuai dengan yang telah ditetapkan perusahaan sebelumnya. Dengan demikian pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan.

8. Hubungan kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Manajen harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi baik diantara semua karyawan. Kedisiplinan karyawan akan tercipta apabila hubungan kemanusiaan dalam organisasi tersebut baik.

2.4 Kompetensi Pegawai

2.4.1 Definisi Kompetensi Pegawai

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi

yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (Rivai, 2009: 289). Dari kompetensi, kinerja atau kualitas pelayanan dihasilkan, kemudian dari kinerja atau kualitas pelayanan maka menghasilkan prestasi kerja dan terwujudnya efektivitas dan efisiensi. Sehingga jelas bahwa kompetensi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Kompetensi pegawai merupakan faktor yang penting dan berpengaruh pada pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi.

Boulter, Dalziel, dan Hill dalam Sutrisno (2009:221) mengartikan, “Kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”.

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Training Agency dalam Sudarmanto (2009:48) mengemukakan, “Kompetensi sebagai kemampuan untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi sesuai dengan standar kerja yang diharapkan”. Dengan demikian kompetensi menunjukan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh

seseorang dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting sehingga dapat mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Wirawan (2009:48) menyatakan, “Kompetensi sebagai karakteristik pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif”. Kompetensi secara objektif dapat diukur dan dikembangkan melalui *supervise*, manajemen kinerja, dan program pengembangan sumber daya manusia. Sedangkan Lyle M. Spencer dan Signe Spencer (1993:9) dalam Sudarmanto (2009:46) menyatakan bahwa, “Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi”.

2.4.2 Dalil-dalil tentang Kompetensi Pegawai

Berikut adalah ayat al-qur’an dan hadist yang menerangkan tentang pentingnya kompetensi pegawai.

Dalam QS. Al-an’am ayat 135 dikemukakan:

قُلْ يَا قَوْمِ اعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ مَنْ تَكُونُ لَهُ عَاقِبَةُ الدَّارِ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ

الظَّالِمُونَ (١٣٥)

Artinya:“Katakanlah: Hai kaumku, berbuatlah sepenuh kemampuanmu Sesungguhnya akupun berbuat (pula). kelak kamu akan mengetahui, siapakah (di antara kita) yang akan memperoleh hasil yang baik di dunia ini. Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan mendapatkan keberuntungan.” (QS. Al-an’am ayat 135)

Kemudian di dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Thabrani

Artinya: “Sesungguhnya Allah sangat mencintai jika seseorang melakukan suatu pekerjaan yang dilakukannya dengan Itqan/ sempurna.” (HR. Thabrani)

2.4.3 Komponen-komponen Kompetensi

Terdapat lima komponen-komponen kompetensi, yaitu sebagai berikut:

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual.

Dari berbagai pandangan tersebut dapat dirumuskan kesimpulan bahwa kompetensi pegawai adalah kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menjalankan tugasnya dan mengaplikasikan keterampilan serta pengetahuannya dalam setiap hal sesuai standar yang ditetapkan.

2.5 Kualitas Pelayanan

Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini berlaku juga dengan kualitas pelayanan yang harus dilakukan di sebuah kecamatan. Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU NO.25/2009, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik”.

Pendapat Woworuntu (1997 : 22) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah merupakan pendekatan seutuhnya seorang pegawai instansi kepada masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan berikutnya. Selanjutnya definisi dari pelayanan adalah adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Endang Wirjatmi Trilestari, 2007).

Senada dengan pendapat di atas Endar Sugiarto (2002: 36) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

Zethami dan kawan-kawan (Hardiansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dan 5 dimensi yaitu :

1. Tangibel (Berwujud)
2. Realibility (Kehandalan)
3. Responsiviness (Respon/Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Kualitas pelayanan berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Dari berbagai pendapat diatas mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.