

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Instansi pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Peran manusia dalam organisasi sebagai pegawai memegang peranan yang menentukan karena salah satu keberhasilan suatu instansi pemerintah tergantung pada manusia (Sazly, 2019).

Instansi pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien (Nursa'adah, 2020).

Pegawai merupakan penggerak kegiatan dalam suatu instansi. Dalam melakukan kegiatan, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi agar pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan dan harus didukung dengan peraturan kerja instansi sehingga menciptakan disiplin kerja. Pelaksanaan disiplin kerja itu sendiri harus dikelola dengan baik oleh para pegawainya karena dengan kurangnya kedisiplinan para pegawai akan bekerja kurang baik, kurang maksimal yang mengakibatkan kinerja instansi menjadi turun. Pada dasarnya instansi pemerintah

harus mengedepankan pelayanan publik. Dalam hal ini ada juga yang harus diperhatikan oleh instansi, yaitu mengenai pelayanan.

Peningkatan kinerja pegawai juga sangatlah penting, karena diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan, seorang pegawai negeri sipil sebaiknya bekerja profesional jujur, adil dan tanggungjawab. Hal itu karena dapat meningkatkan kinerja menjadi efisien, efektif, melaksanakan serangkaian tugas yang dibebankan kepada pegawai. Kantor kecamatan Sumur Bandung adalah badan pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yang meliputi kegiatan pengawasan, pengendalian dan penertiban terhadap segala sesuatu mengenai pelayanan publik di lingkungan kantor kecamatan Sumur Bandung. Sehubungan dengan hal tersebut, pegawai kantor kecamatan Sumur Bandung merupakan instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel dalam menyelenggarakan tugas negara, pemerintah dan pembangunan kedudukan dan peranannya yang penting menyebabkan pegawai-pegawainya senantiasa dituntut supaya memiliki kesetiaan dan ketaatan penuh secara maksimal dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur melalui nilai Indeks Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP No. 19 tahun 2008 tentang Kabupaten sebagai Lembaga Pelayanan Publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui pengukuran kepuasan pelayanan masyarakat yang disebut sebagai warga negara. Kualitas pelayanan merupakan harapan bagi pelanggannya untuk mencapai kepuasan. sehingga Pemerintah memainkan peran yang sangat penting dalam masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan dituntut untuk lebih responsif, kreatif dan inovatif dalam menghadapi masyarakatnya terutama di bagian pelayanan publik, oleh karena itu pemerintah harus dapat mengubah layanan publik menjadi lebih baik dan memuaskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut rekapitulasi nilai indeks pelayanan seluruh kecamatan di Kota Bandung periode tahun 2020 sampai 2022.

Tabel 1.1 Nilai Indeks Pelayanan Kantor Kecamatan Kota Bandung Tahun 2020-2022

No.	Nama Kecamatan	Nilai Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Coblong	87.89	89.17	92.46
2.	Cibeunying Kaler	87.67	90.20	91.71
3.	Bandung Wetan	86.27	86.37	91.00
4.	Bandung Kidul	86.00	85.96	91.00
5.	Gedebage	88.35	89.00	89.50
6.	Rancasari	85.48	87.77	89.71
7.	Sukasari	83.84	85.73	88.66
8.	Cibiru	83.90	85.42	88.76
9.	Cibeunying Kidul	88.45	87.70	88.60
10.	Arcamanik	85.60	86.80	87.79

11.	Ujung Berung	85.68	86.25	87.32
12.	Cidadap	84.94	86.74	87.10
13.	Bojongloa Kidul	84.80	86.62	86.94
14.	Lengkong	85.60	87.50	86.78
15.	Andir	83.84	85.72	86.77
16.	Bandung Kulon	83.25	84.44	86.64
17.	Panyileukan	82.60	84.88	86.21
18.	Bojongloa Kaler	83.45	85.82	86.00
19.	Batununggal	82.76	84.60	85.76
20.	Cinambo	85.33	84.56	85.69
21.	Sukajadi	83.25	84.66	84.97
22.	Buah Batu	83.73	83.95	84.82
23.	Kiaracondong	84.27	83.73	84.77
24.	Babakan Ciparay	82.86	84.17	84.69
25.	Astana Anyar	82.91	84.62	84.62
26.	Mandalajati	84.71	83.22	83.21
27.	Sumur Bandung	83.40	82.27	82.10
28.	Cicendo	82.65	83.66	81.88
29.	Antapani	82.70	82.35	81.88
30.	Regol	82.60	82.70	80.50

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan adanya fluktuasi pada pencapaian pelayanan kantor kecamatan kota Bandung, hal ini ditandai dengan peningkatan dan penurunan capaian pelayanan di setiap tahunnya. Kecamatan yang mengalami kenaikan tiap tahunnya diantaranya adalah kecamatan Coblong, Cibeunying Kaler, Bandung Wetan, Gedebage, Rancasari, Sukasari, Cibiru, Arcamanik, Ujung Berung, Cidadap, Bojongloa Kidul, Andir, Bandung Kulon, Panyileukan, Bojongloa Kaler, Batununggal, Sukajadi, Buah Batu, Astana Anyar. Adapun kecamatan yang mengalami penurunan tiap tahunnya adalah Bandung Kidul, Cibeunying Kidul, Lengkong, Cinambo, Sukajadi, Kiaracondong, Babakan Ciparay, Astana Anyar, Mandalajati, Cicendo, Antapani, Regol.

Kecamatan Sumur Bandung diantaranya kecamatan yang mengalami penurunan tiap tahunnya. Dilihat dari tabel indeks pelayanan Kecamatan Sumur Bandung tahun 2020 sebesar 83,40, tahun 2021 sebesar 82,27, tahun 2022 sebesar 82.10. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap tahunnya pelayanan kantor Kecamatan

Sumur Bandung mengalami penurunan. Selama ini pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan Sumur Bandung belum maksimal sehingga terdapat keluhan dari masyarakat. Keluhan masyarakat tersebut pada akhirnya menjadi pemicu pihak kantor kecamatan untuk meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik. Pelayanan yang cepat, akurat serta keramahan dari petugas kecamatan selalu diharapkan masyarakat di kantor kecamatan. Hal yang sering dikeluhkan masyarakat yakni lama waktu masyarakat menunggu dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

Secara umum perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan instansi-instansi pemerintah terhadap masyarakat diharapkan mampu mengurangi tingginya jumlah keluhan masyarakat, baik dalam skala regional maupun nasional. Hal ini sangat perlu dilakukan untuk terus meningkatkan kepuasan masyarakat untuk terus meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik. Pelayanan yang adil merupakan harapan dari setiap masyarakat yang menjadi tanggung jawab dari instansi-instansi pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan publik. Permasalahan yang lainnya juga masih terjadi sehingga perlu adanya kesadaran dari setiap individu pemberi layanan yang terjun langsung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Peningkatan kinerja instansi pemerintah akan mempermudah masyarakat dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Menurut salah satu pegawai penyebab dari menurunnya kinerja pegawai dikarenakan pimpinan kurang memberikan motivasi kepada pegawainya, sehingga ini membuat kinerja pegawai menurun karena tidak merasa mendapatkan motivasi. Hal ini berimbas dalam penurunan performa pelayanan kantor Kecamatan Sumur Bandung yang dalam perwujudannya yaitu

dengan lambatnya pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

Terdapat masalah-masalah kinerja pegawai yang terjadi pada kecamatan Sumur Bandung diantaranya, masih banyak pegawai yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu, masih banyak pegawai yang tidak teliti dalam mengerjakan pekerjaan, kerjasama dalam memecahkan suatu permasalahan antar kerja masih rendah, masih banyak pegawai yang tidak memanfaatkan waktu luangnya untuk menyelesaikan pekerjaan yang lain, inisiatif dalam mengerjakan pekerjaan masih rendah, dan dalam memperbaiki kesalahan secara sukarela pun masih rendah.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik yang berasal dari dalam diri maupun yang berasal dari lingkungan organisasi tempat pegawai. Kinerja pada pegawai kantor kecamatan Sumur Bandung dalam pencapaiannya kinerjanya masih belum maksimal dan perlu dilakukan peningkatan. Dimana realisasi pencapaian kinerjanya belum mencapai target dan terjadinya penurunan pencapaian kinerja. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Data Pencapaian Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kota Bandung 2021-2022

No	Program dan Kegiatan Kerja	Target	Realisasi
1.	Pelayanan Administrasi Perkantoran	100%	74%
2.	Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	100%	75%
3.	Peningkatan Disiplin Aparatur	100%	78%
4.	Peningkatan Sumber Daya Aparatur	100%	80%
5.	Peningkatan Pengembangan Sistem	100%	82%
6.	Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	100%	78%
7.	Peningkatan dan Pengembangan Potensi Pembangunan Daerah	100%	80%
8.	Program Peningkatan Pengembangan Sumber Daya Insani	100%	80%
9.	Program Kerja Sama Pembangunan	100%	73%
10.	Program Perencanaan pembangunan Daerah	100%	77%

11.	Program Peningkatan Keberdayaan Masyarakat Pedesaan	100%	74%
12.	Program Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Membangun Desa	100%	74%

Sumber: kantor kecamatan kota Bandung, diolah peneliti 2023

Kinerja pada pegawai kecamatan Sumur Bandung dalam rangka pencapaian kinernya masih belum maksimal dan perlu dilakukan peningkatan. Upaya kinerja yang dilakukan oleh kecamatan Sumur Bandung direalisasikan berupa program dan kegiatan kerja yaitu pelayanan administrasi perkantoran, peningkatan sarana dan prasarana aparatur, peningkatan disiplin aparatur, peningkatan sumber daya aparatur, peningkatan pengembangan sistem, pelaporan capaian kinerja dan keuangan, peningkatan dan pengembangan potensi pembangunan daerah, program peningkatan pengembangan sumber daya insani, program kerja sama pembangunan, program peningkatan keberdayaan masyarakat pedesaan, program peningkatan partisipasi masyarakat dalam membangun desa, dimana realisasi pencapaian kerjanya belum mencapai target dan terjadinya penurunan pencapaian kinerja. Hasil data pencapaian kinerja kecamatan Sumur Bandung berkisar 70% sampai 80% sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai pada kantor kecamatan Sumur Bandung dianggap belum maksimal dan perlu dilakukannya peningkatan kinerja untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

Selain data di atas yang dapat didapati adanya ketimpangan yang terjadi pada kinerja dari hasil pra survei kinerja yang telah dilakukan kepada 30 responden. Berdasarkan dari pra survei kinerja pegawai yang dilakukan di kantor kecamatan Sumur Bandung didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Sumur Bandung

Variabel	Dimensi	Pilihan Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kinerja Pegawai	Kualitas	4	5	12	9	0	92	3,06
	Kuantitas	5	6	13	6	0	100	3,33
	Kehadiran	2	8	14	6	0	96	3,2
	Inisiatif	3	7	12	8	0	95	3,16
	Kerjasama	3	7	13	7	0	96	3,2
Skor rata-rata kinerja								3,19

Sumber: data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1.3 di atas diketahui mayoritas responden pegawai kantor kecamatan Sumur Bandung masih meragukan kualitas kerja yang mereka laksanakan. Selain itu masih banyak pegawai yang belum mampu menggunakan waktu kerja secara efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab kurang setuju (KS) atau memiliki alternatif tengah pada pernyataan pra survei kinerja pegawai yang diajukan peneliti.

Dilihat dari nilai rata-rata paling rendah yaitu pada dimensi kualitas sebesar 3,06. Hal ini didukung oleh penelitian Naliti (2019) menyimpulkan bahwa aspek kualitas layanan yang masih rendah diakibatkan oleh rendahnya sumber daya aparatur seperti rendahnya tingkat pendidikan, kemampuan pegawai serta pengalaman pegawai kantor Kecamatan Sumur Bandung dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi kantor Kecamatan Sumur Bandung.

Salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja bagi para pegawai. Kepuasan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya, dibandingkan dengan yang

diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya. Menurut Edison, dkk (2017) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang hal-hal yang menyenangkan atau tidak terhadap suatu pekerjaan yang mereka hadapi.

Penulis menggunakan pra survei berupa kuesioner yang disebarakan kepada pegawai kantor kecamatan Sumur Bandung sebanyak 30 orang. Pengukuran kuesioner menggunakan variabel yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai. Alasan penulis melakukan kuesioner ini yaitu untuk mengetahui masalah-masalah yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor kecamatan Sumur Bandung, dengan mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai maka akan lebih mudah untuk mencari jawaban dan solusi atas penurunan kinerja pegawai kecamatan Sumur Bandung. Data yang didapatkan penulis sebagai berikut:

Tabel 1.4 Rekapitulasi Hasil Pra Survei Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Variabel	Dimensi	Pilihan Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Disiplin kerja	Taat terhadap aturan waktu	2	6	14	7	1	91	3,03
	Taat terhadap aturan perusahaan	2	9	12	7	0	96	3,2
	Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan	5	8	9	8	0	100	3,33
	Taat terhadap peraturan lainnya	4	7	11	8	0	97	3,23
Skor Rata-rata Disiplin Kerja								3,19
Komunikasi	Komunikasi internal	4	13	9	1	3	116	3,87
	Komunikasi external	4	11	9	6	0	109	3,63
Skor Rata-rata Komunikasi								3,75
Moral Pegawai	Kesadaran	6	12	10	12	0	118	3,93
	Kecintaan	7	12	10	1	0	121	4,03

	Keberanian	5	12	7	5	1	119	3,97
Skor Rata-rata Moral Pegawai								3,98
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	4	8	11	7	0	99	3,3
	Gaji	3	7	13	7	0	96	3,2
	Promosi	4	5	15	6	0	97	3,23
	Supervisi	4	6	12	6	1	93	3,1
	Rekan Kerja	3	5	13	7	2	90	3,00
Skor Rata-rata Kepuasan kerja								3,17
Motivasi	Keinginan prestasi	4	12	14	0	0	96	3,20
	Keinginan akan afiliasi	2	13	14	1	0	104	3,47
	Keinginan akan kekuasaan	2	13	14	1	0	103	3,43
Skor Rata-rata Motivasi								3,37
Budaya Organisasi	Orientasi hasil kerja	3	14	8	3	2	126	4,20
	keagresifan	3	13	9	4	1	121	4,03
	Perhatian secara detail	2	15	11	2	0	115	3,83
	Orientasi pada anggota organisasi	4	13	10	3	0	119	3,97
	Orientasi tim	4	13	10	3	0	117	3,90
Skor Rata-rata Budaya Organisasi								3,99

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.4 di atas bahwa dimensi yang di nilai dalam kinerja pegawai pada kecamatan Sumur Bandung memiliki nilai rata-rata yang berbeda-beda, diantara variabel yang memiliki nilai terendah terletak pada disiplin kerja dengan skor rata-rata 3,20, dan nilai terendah kedua yaitu kepuasan kerja dengan rata-rata skor 3,21. Sehingga hal ini mengindikasikan bahwa disiplin kerja dan kepuasan kerja menjadi faktor permasalahan yang sangat penting untuk diperhatikan dan perbaiki khususnya oleh pihak manajemen sumber daya manusia

agar dapat meningkatkan kemampuan pegawai dan tercapainya peningkatan kinerja.

Kepuasan pegawai dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan karyawan. Hal tersebut didukung dari hasil pra survei yang dilakukan terhadap 30 responden didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.5 Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja Kantor Kecamatan Sumur Bandung

Variabel	Dimensi	Pilihan Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	4	8	11	7	0	99	3,3
	Gaji	3	7	13	7	0	96	3,2
	Promosi	4	5	15	6	0	97	3,23
	Supervisi	4	6	12	6	1	93	3,1
	Rekan Kerja	3	5	13	7	2	90	3,00
Skor Rata-rata Kepuasan kerja							3,17	

Sumber: data diolah peneliti 2023

Hasil pra survei tabel 1.5 di atas diketahui mayoritas responden pegawai kantor kecamatan Sumur Bandung masih meragukan kepuasan kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab kurang setuju (KS) atau memiliki alternatif tengah pada pernyataan pra survei kepuasan kerja yang diajukan peneliti.

Hasil rata-rata terendah pada dimensi promosi sebesar 3,00. Hasil ini sejalan dengan Ramlah (2018) menyimpulkan bahwa disiplin kerja aparatur sipil negara pada bagian hukum dan organisasi masih belum berjalan dengan baik di lihat dari segi aspek ketepatan waktu dan aspek ketaatan terhadap aturan kantor. Hal ini didukung oleh penelitian Rohayani (2019) menyimpulkan bahwa promosi jabatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan organisasi. Bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan diabaikan, atau sering dilanggar, maka pegawai mempunyai disiplin yang buruk. Menurut Sutrisno (2019) disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya.

Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi dan digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan, baik secara perorangan maupun kelompok. Berdasarkan hasil observasi terhadap atasan kantor kecamatan Sumur Bandung, pegawai tiba dikantor usai makan siang melebihi waktu jam istirahat yang telah ditetapkan. Seharusnya seluruh pegawai di dalam suatu instansi haruslah mematuhi apa yang telah ditetapkan oleh pemimpin. Dengan disiplin yang tinggi, para pegawai akan mentaati semua peraturan yang ada, sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Kemudian masih banyak pegawai yang melakukan pelanggaran misalnya datang atau pulang kantor tidak sesuai dengan

waktu yang telah ditetapkan. Berikut adalah data absensi kantor kecamatan Sumur Bandung tahun 2022.

Tabel 1.6 Absensi Pegawai Kantor Kecamatan Sumur Bandung Tahun 2022

Bulan	Cuti	Izin	Alpha	Sakit	Dinas Luar	Jumlah ketidakhadiran
Januari	2	3	3	2	1	11
Februari		2	1	0	4	7
April	5	2	0	3	0	10
Mei	2	0	4	3	3	12
Juni	3	0	2	3	4	12
Juli	0	1	5	0	2	8
Agustus	4	2	1	0	3	10
September	2	2	0	4	0	8
Oktober	2	4	2	0	2	10
November	2	2	1	3	2	10
Desember	2	3	3	2	1	11
Jumlah ketidakhadiran	22	18	19	18	21	98

Sumber: data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan absensi pegawai dari bulan Januari sampai Desember 2022 dapat disimpulkan bahwa masih banyak pegawai yang ada di kantor kecamatan Sumur Bandung kurang disiplin. Pentingnya penerapan absensi pegawai untuk menunjang produktivitas kerja. Kehadiran menjadi salah satu poin penting yang harus ditingkatkan sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, cepat dan efisien.

Hasil pra survei mengenai disiplin kerja dilakukan terhadap 30 responden didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.7 Hasil Pra Survei Disiplin Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Sumur Bandung

Variabel	Dimensi	Pilihan Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
Disiplin kerja	Taat terhadap aturan waktu	2	6	14	7	1	91	3,03
		2	9	12	7	0	96	3,2

	Taat terhadap aturan perusahaan							
	Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan	5	8	9	8	0	100	3,33
	Taat terhadap peraturan lainnya	4	7	11	8	0	97	3,23
Skor Rata-rata Disiplin Kerja								3,19

Hasil pra survei pada tabel 1.7 di atas menunjukkan bahwa diketahui mayoritas responden pegawai kantor kecamatan Sumur Bandung masih meragukan disiplin kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab kurang setuju (KS) atau memiliki alternatif tengah pada pernyataan pra survei disiplin kerja yang diajukan peneliti. Hasil ini sejalan dengan penelitian Muna (2022) menyimpulkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Selain itu jika dilihat pada dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu kualitas sebesar 3,06. Hal ini didukung oleh penelitian Naliti (2019) menyimpulkan bahwa aspek kualitas layanan yang masih rendah diakibatkan oleh rendahnya sumber daya aparatur seperti rendahnya tingkat pendidikan, kemampuan pegawai serta pengalaman pegawai kantor Kecamatan Pasangkayu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi kantor Kecamatan Pasangkayu.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah di uraikan di atas begitupun teoritikal dan jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang sudah banyak meneliti mengenai disiplin kerja, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai akan tetapi hanya sedikit yang menganalisis secara keseluruhan dalam satu kajian yang terikat. Maka penulis tertarik untuk mengisi kekosongan tersebut, sehingga penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan menggabungkan variabel tersebut dalam satu kajian ilmiah dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan**

Kerja Yang Berdampak Kinerja Pegawai Di Kecamatan Sumur Bandung”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dan permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup di dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam peneliti ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang, identifikasi masalah yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kinerja pegawai

- a. Masih banyak pegawai yang tidak memanfaatkan waktu luangnya untuk mengerjakan pekerjaan agar cepat selesai.
- b. Masih banyak pegawai yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu.
- c. Masih banyak pegawai yang tidak teliti dalam mengerjakan pekerjaan.
- d. Kerjasama dalam memecahkan suatu permasalahan antar rekan kerja masih rendah.
- e. Kesadaran dalam memperbaiki kesalahan secara sukarela pun masih rendah.

f. Inisiatif pegawai dalam melakukan pekerjaan masih rendah

2. Kepuasan kerja

a. Kurangnya pemberian gaji pegawai

b. Adanya penurunan semangat dalam menyelesaikan pekerjaan

c. Hubungan kerja antara pegawai dengan atasan yang belum bersifat transformasional

d. Kurangnya kerjasama antara pegawai dengan rekan kerja

e. Tidak adanya promosi kerja terhadap jenjang karir

3. Disiplin kerja

a. Masih terdapat pegawai tiba dikantor usai makan siang melebihi waktu jam istirahat yang telah ditetapkan

b. Rendahnya pegawai dalam mentaati peraturan yang ditetapkan oleh pemimpin

c. masih banyak pegawai yang melakukan pelanggaran datang atau pulang kantor tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang penelitian dan identifikasi masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana disiplin kerja, kepuasan kerja pegawai, kinerja pegawai Kecamatan Sumur Bandung.
2. Bagaimana disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kecamatan Sumur Bandung.
3. Bagaimana disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kecamatan Sumur Bandung.
4. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kecamatan Sumur Bandung.
5. Seberapa pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja Kecamatan Sumur Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh secara deskriptif disiplin kerja, kepuasan kerja pegawai, kinerja pegawai Kecamatan Sumur Bandung.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Kecamatan Sumur Bandung.
3. Untuk mengetahui dan mengkaji besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kecamatan Sumur Bandung.
4. Untuk mengetahui dan mengkaji besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kecamatan Sumur Bandung.

5. Untuk mengetahui dan mengkaji besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja Kecamatan Sumur Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat lebih memahami fenomena-fenomena dan teori-teori ekonomi dan bisnis serta dapat memperluas wawasan dan perspektif bagi instansi pemerintah dalam mewujudkan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja melalui kinerja pegawai secara optimal.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Penulis

- 1) Hasil penelitian yang telah didapatkan, peneliti mempunyai harapan agar bisa memberikan edukasi untuk penerapan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
- 2) Dengan melakukan penelitian ini peneliti dapat memperoleh kesempatan untuk mencoba menerapkan pengetahuan yang didapat selama mengikuti perkuliahan dengan praktek nyata khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia mengenai disiplin kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.
- 3) Memahami aspek-aspek manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai disiplin kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

b. Bagi Instansi

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi instansi untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menyikapi disiplin kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai yang dialami pada Kantor Kecamatan Sumur Bandung.
- 3) Sebagai landasan dan pertimbangan berkaitan dengan disiplin kerja. Sehingga kedepannya Kantor Kecamatan Sumur Bandung dapat meningkatkan kinerjanya.

c. Bagi Pihak Lain

- 1) Dapat memberikan sumber pengetahuan dan referensi untuk penelitian (MSDM) manajemen sumber daya manusia selanjutnya, terutama mengenai disiplin kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.
- 2) Dengan hasil penelitian yang telah didapatkan, peneliti mempunyai harapan agar menjadi sebuah pedoman bagi penelitian di masa yang akan terkait pengaruh disiplin kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.
- 3) Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi yang dipergunakan sebagai bahan pembandingan maupun pertimbangan untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa UNPAS.