

BAB I

PENDAHULUAN

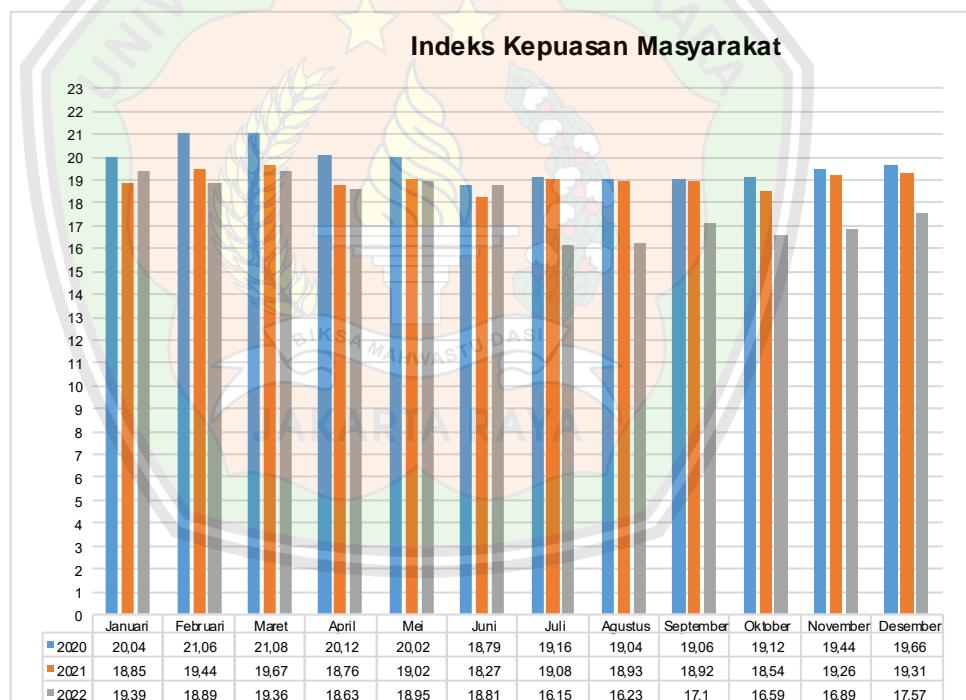
1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai upaya mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Jakarta agar dapat menjalankan tugas dan fungsi pengawasan secara optimal memerlukan fungsi pengawasan demi mewujudkan penerapan prinsip *good governance* dan *clean government* (Wilayah Bebas Korupsi, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Pelayanan Publik) dilingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Permasalahan dalam Organisasi dan Pengelolaan Sumber Daya Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di wilayah LPKA Kelas II Jakarta dalam kerangka tata kelola reformasi birokrasi harus diakui bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai belum optimal. Permasalahan produktivitas kerja menjadi hal yang perlu ditindaklanjuti karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas penanganan untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagai pelayan masyarakat dan abdi negara sudah selayaknya apabila Pegawai Negeri Sipil mampu mengikuti ragam perkembangan dan kemajuan teknologi serta memiliki sikap disiplin kerja yang baik dalam melaksanakan tugas yang dimilikinya karena dengan kinerja yang produktif dan efisien maka hasil yang diperoleh akan maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi.

Kinerja didefinisikan sebagai suatu hal yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak

mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Menurut (Prabowo, 2020) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Di lingkungan Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kelas II Jakarta dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi dasar penilaian kualitas pelayanan masyarakat. Dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



Grafik 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat di LPKA (Lembaga Pembinaan Khusus Anak) Kelas II Jakarta

Dari grafik 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat mengalami penurunan tiga tahun terakhir (Sumber: <https://lpkjakarta.kemenkumham.go.id/survey-ikm>). Analisa sementara, penurunan terjadi karena dampak dari pandemi covid-19. Dimana kasus pandemi ini terjadi diberbagai belahan dunia, dan hal ini juga yang menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara fisik karena untuk menghindari penyebaran virus covid-19 dilakukan *physical distancing* atau menjaga jarak secara fisik.

Dalam kondisi pandemi ini, pelayanan dalam kunjungan tidak mungkin dapat dilakukan sebagaimana mestinya pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Jakarta, hal inilah yang menjadi salah satu faktor menurunnya Indeks Kepuasan Masyarakat. Salah satu cara untuk tetap dapat memberikan pelayanan kunjungan saat pandemi ialah dengan memberikan pelayanan tatap muka antara anak didik dengan keluarga anak didik secara virtual dengan memanfaatkan teknologi.

Pengertian teknologi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah suatu metode ilmiah yang digunakan untuk mencapai tujuan praktis, dan merupakan salah satu ilmu pengetahuan terapan. Menurut Williams dan Sawyer, 2003 dalam Uska & Wirasasmita, 2018 teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video. Teknologi Informasi merupakan gambaran dari setiap teknologi yang membantu manusia dalam berkomunikasi, menyimpan, menghasilkan dan meyebarluaskan informasi menurut

Arad, 2009 dalam (Mariana Tampubolon & Basid, 2019). Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer, tetapi juga termasuk teknologi telekomunikasi. Dengan kata lain bahwa teknologi informasi merupakan hasil konvergensi antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi.

Tabel 1.1 Persentasi ketidakhadiran pegawai dalam kegiatan apel

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	10.8 %	10.7 %	10.7 %
Februari	14.3 %	14.2 %	14.3 %
Maret	13.3 %	13.4 %	13.3 %
April	13.4 %	13.7 %	13.6 %
Mei	14.3 %	14.5 %	14.3 %
Juni	16.5 %	16.8 %	16.5 %
Juli	14.8 %	15 %	14.8 %
Agustus	18 %	18.2 %	18 %
September	16.6 %	16.8 %	16.6 %
Oktober	15.8 %	15.6 %	15.7 %
November	12.5 %	12.4 %	12.5 %
Desember	13.3 %	13.4 %	13.3 %
Rata-rata/ tahun	14.5 %	14.4 %	14.5 %

Tingginya tingkat kualitas pelayanan dapat dicapai dengan meningkatkan pemanfaatan teknologi (Ruffiah, 2018).

Untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang baik, tidak cukup hanya dilihat dari hasil saja tetapi juga disiplin kerja menjadi salah satu faktor penting dalam penilaian. Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa persentase paling rendah pada rekapitulasi ketidakhadiran apel pagi didapat 10,7% dari jumlah keseluruhan 101 pegawai, maka sekitar 10 orang per bulan pegawai tidak mengikuti kegiatan apel pagi. Sementara persentase paling tinggi didapat 18,2% yang artinya sekitar 18 orang per bulan pegawai yang tidak

mengikuti kegiatan apel pagi. Dalam melaksanakan kinerjanya LPKA Kelas II Jakarta masih perlu meningkatkan disiplin kerja agar dapat memenuhi target yang telah disusun sehingga realisasi yang akan dicapai sesuai dengan yang sudah direncanakan.

Disiplin kerja sangat penting bagi instansi untuk menentukan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan mencapai tujuan. Kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan, keterampilan, kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu yang digunakan para pegawai untuk bekerja, dan disiplin kerja. Disiplin kerja sangat menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Disiplin kerja pegawai dapat dilihat dari presensi kehadiran selama kurun waktu tertentu (Mulyani, 2019). Disiplin kerja pegawai yang buruk akan berpengaruh pada kinerja pegawai dan kualitas pelayanan sehingga berdampak negatif pada keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Menurut (Prabowo, 2020) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku. Apabila suatu organisasi ingin mengusahakan agar kinerja pegawai optimal, maka salah satu usaha yang harus dilakukan adalah menegakkan disiplin kerja.

Sebagai upaya pencapaian tujuan organisasi, dalam hal ini untuk mendukung kinerja pegawai dan kualitas pelayanan diperlukan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan aspek kemampuan kognitif pegawai. Pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi organisasi. Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang pegawai

karena itu pengetahuan pegawai dapat dikembangkan melalui pendidikan baik formal maupun non formal serta pengalaman.

Tabel 1.2 Jumlah dan kelas jabatan di LPKA

(Sumber: Laporan Bulanan LPKA Kelas II Jakarta)

No.	Nama Jabatan	Bezzeting	Kurang	Jumlah Pegawai
1	Struktural	12	-	12
2	Pengelola Sistem Database Pemasyarakatan	1	1	1
3	Penelaah Status Warga Binaan Pemasyarakatan	0	1	0
4	Registrar Pemasyarakatan	1	1	1
5	Pengelelola Pembinaan Kepribadian	2	2	2
6	Pengelola Bimbingan Kemandirian	1	2	1
7	Pengelola makanan	0	2	0
8	Pengolah Data Kesehatan	1	1	1
9	Dokter Gigi Madya	1	-	1
10	Dokter Madya	1	-	1
11	Doketr Pertama	1	-	1
12	Perawat Penyelia	4	-	4
13	Pengolah Data Laporan Keamanan dan Ketertiban	1	2	1
14	Petugas/ Anggota Jaga	62	-	62
15	Komandan Jaga	8	-	8
16	Pengelola Kepegawaian	2	2	2
17	Analis Kepegawaian Pertama	0	1	0
18	Bendahara	1	1	1
19	Pengelola Keuangan	1	2	1
20	Pengelola Barang Milik Negara	1	2	1
21	Pengadiministrasi Umum	0	2	0
22	Pengemudi	0	1	0
		101	23	101

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kekuatan jumlah pegawai dan data jabatan di LPKA Kelas II Jakarta masih belum optimal dilihat

dari kolom kekurangan jumlah pegawai dan jumlah pegawai yang ada pada saat ini. Namun berdasarkan penempatan di lapangan bahwa dari 62 orang pegawai dengan data jabatan petugas/ anggota jaga terdapat 12 orang pegawai dengan jenis kelamin perempuan diperlukan di tempat tugas yang kosong atau kekurangan pegawai. Tetapi jika dilihat dari penerimaan awal sebagai petugas/ anggota jaga ini dalam penempatannya tidak sesuai kemudian tidak ada dukungan diklat serta pelatihan sehingga kinerjanya kurang maksimal. Pegawai tidak bisa dipindahkan data jabatannya meskipun grade atau beban kerja petugas/ anggota jaga berbeda dengan grade atau beban kerja di staff. Petugas/anggota jaga grade 5 sedangkan staf ada pada grade 6. Perubahan data jabatan dan grade tidak bisa dilakukan karena ada tanda tangan kontrak bahwa tidak bisa pindah UPT maupun jabatan apabila belum 8 tahun bekerja pada tempat dan jabatan yang sama ketika penerimaan. Tentu saja ini merupakan beban kerja yang cukup berat dan seharusnya ada pertimbangan terkait pengkayaan kemampuan dan pengetahuan sesuai bidang kerjanya. Hal ini dapat berpengaruh terhadap hasil kinerja dari pegawai dan kualitas pelayanan itu sendiri.

Terkait dengan kualitas, kualitas pelayanan pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Jakarta perlu adanya peningkatan. Adapun strategi peningkatan kualitas pelayanan menurut (Firmansyah & Haryanto, 2019) dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat pengguna. Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen yang

berorientasi pada kebutuhan masyarakat pengguna yang dimaksudkan ialah menempatkan pengguna layanan sebagai pusat layanan yakni kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dapat diartikan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan masyarakat pengguna (Vellayati & Dwihartanti, 2018).

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 2 tentang Pelayanan Publik berbunyi “Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik”. Pasal 3 berbunyi “Tujuan Undang-Undang tentang pelayanan publik adalah ; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik; c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat (UU RI Nomor 25, 2009). Kemudian Taufik (2020) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menjanjikan pelayanan yang berkualitas prima sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama seiring dengan peningkatan kinerja pegawai.

Menurut Robbins, 2003 dalam (Tjiong Fei Lie dan Dr. Ir. Hotlan Siagian, 2018) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dinyatakan sebagai fungsi dari adanya interaksi antara motivasi dan juga kemampuan seseorang. Dalam studi kasus manajemen terkait dengan kinerja pegawai adalah suatu hal yang perlu dipertimbangkan karena kinerja individual seorang pegawai dalam organisasi adalah bagian dari kinerja organisasi, yang tentunya dapat menentukan hasil yang diperoleh dari kinerja organisasi tersebut. Kategori berhasil atau tidaknya kinerja pegawai dalam organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok. Menurut Gibson dalam (Hanifah, 2015) Kinerja bisa dideskripsikan juga sebagai perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau jasa. Kinerja juga biasa disebut sebagai tugas, maksud dari tugas ini ialah pemikiran aktivitas yang dibutuhkan oleh seorang pekerja. Kinerja berpengaruh kepada hasil capaian tugas-tugas untuk membentuk sebuah pekerjaan pegawai (Maharani et al., 2019). Kinerja dapat mencakup diberbagai aspek, mulai dari aspek usaha, loyalitas, potensi, kepemimpinan, dan juga aspek moral kerja.

Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai hasil pekerjaan yang berhubungan dengan tujuan akhir dari suatu organisasi atau perusahaan diantaranya seperti kualitas, efisiensi, dan kriteria efektifitas lainnya.

Oleh karenanya, dalam mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja pegawai pada lingkungan Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Jakarta. Rencana penelitian ini akan mengkaji keterkaitan variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, teknologi dan disiplin kerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dibahas di atas, dapat diidentifikasi bahwa:

1. Perlu adanya peningkatan dan pemanfaatan teknologi secara optimal dalam memfasilitasi layanan kepada masyarakat pengguna
2. Terdapat pegawai yang melanggar peraturan tentang disiplin kerja
3. Terdapat pegawai yang mengabaikan peraturan tentang disiplin kerja
4. Terdapat pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
5. Terdapat pegawai yang menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang kurang baik
6. Perlu adanya pelatihan pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai
7. Kurang selarasnya pegawai dalam mengembangkan tugas sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah. Maka rumusan masalah riset di LPKA (Lembaga Pembinaan Khusus Anak) Kelas II Jakarta adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh teknologi terhadap kualitas pelayanan?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan?
3. Apakah terdapat pengaruh teknologi terhadap kinerja pegawai?
4. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
6. Apakah kualitas pelayanan terbukti memediasi teknologi terhadap kinerja pegawai?

7. Apakah kualitas pelayanan terbukti memediasi disiplin kerja terhadap kinerja pegawai?

Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas untuk menghindari pemahaman yang kurang tepat, maka peneliti melakukan pembatasan-pembatasan masalah sebagai berikut:

1. **Teknologi**

Teknologi merupakan proses pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi bergambar, vocal, teks, dan numerik melalui mikro elektronika berbasis kombinasi telekomunikasi dan komputasi. (Arad, 2009) dalam (Mariana Tampubolon & Basid, 2019).

2. **Disiplin Kerja**

Menurut (Mulyani, 2019) mengatakan “Disiplin kerja adalah sikap dan perilaku kepatuhan atau kepatuhan pegawai secara tertulis ataupun tidak tertulis yang berlaku.

3. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah pemenuhan layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, kepuasan dan harapan. (Vellayati & Dwihartanti, 2018).

4. **Kinerja**

Menurut (Maharani et al., 2019) “Kinerja yang baik adalah hasil pekerjaan optimal dan sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

5. Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Jakarta yang beralamat di Jalan Raya Gandul, Kelurahan Ciganjur, Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan.
6. Objek penelitian merupakan pegawai sebanyak 101 pegawai pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Jakarta pada tahun 2023

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan rumusan masalah maka tujuan penelitian di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Jakarta adalah untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis:

1. Pengaruh teknologi terhadap kualitas pelayanan
2. Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan
3. Pengaruh teknologi terhadap kinerja pegawai
4. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai
6. Untuk membuktikan bahwa kualitas pelayanan memediasi teknologi terhadap kinerja pegawai
7. Untuk membuktikan bahwa kualitas pelayanan memediasi disiplin kerja terhadap kinerja pegawai

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dapat memberikan manfaat melalui penelitian ini baik bagi peneliti, pegawai, dan Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Jakarta. Beberapa manfaat tersebut antara lain yaitu:

1. Manfaat Praktis

Sebagai sarana menambah wawasan dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah dengan kondisi lapangan tentang manajemen sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan di lingkungan Universitas Bhayangkara Jakarta khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia. Penelitian yang dilakukan diharapkan memiliki hasil yang dapat membantu Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas II Jakarta dalam menentukan arah kebijakan dalam rangka menganalisa pengaruh teknologi disiplin kerja pegawai terhadap kinerja dan kualitas pelayanan dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Manfaat Teoritis

Melalui hasil penelitian ini, penulis berharap mampu memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mengerti dalam rencana penelitian dengan materi yang terdapat pada proposal tesis ini dikelompokan menjadi beberapa sub dan sistematika penyampaian yakni sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisi teori seperti pengertian dan definisi yang didapat dari kutipan buku dan jurnal yang memiliki keterkaitan dengan penyusunan tesis serta beberapa *literature* yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka penelitian, desain penelitian, definsisi dan pengukuran variabel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, deskripsi data dan pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang terkait dengan analisa dan optimalisasi sistem, sesuai dengan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

BIBLIOGRAPHY DAN LAMPIRAN