

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perangkat desa merupakan aparatur pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu kepala desa dalam menjalankan tugasnya untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat oleh karena itu para perangkat desa dituntut memiliki komitmen, kemampuan, keterampilan dan perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat. Dan karyawan salah satu ujung tombak organisasi, jika mereka tidak bisa bekerja melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Maka pimpinan akan merasakan beban yang tinggi dalam mengatur organisasi. Pimpinan akan disibukan dengan pekerjaan yang bersifat rutinitas yang semestinya tidak harus diatur atau dikerjakan oleh pimpinan.

Desa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang Kepala Desa) Oleh karena itu disini lah letak timbal balik serta keseimbangan antara peran pimpinan dan karyawan didalam mencapai tujuan organisasi. Dari hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan pada beberapa aparatur kantor desa tersebut dapat saya simpulkan bahwa para karyawan desa masih kurang efisien dalam menjalankan tugasnya terlebih lagi di masa pandemi saat ini dengan sikap yang kurang inisiatif, kurang bisa bekerja sama dan kurang tepat waktu dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini membutuhkan kualitas pelayanan yang baik bagi perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat sebagai komitmen tanggung jawab mereka.

Disiplin kerja adalah sebuah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan,2017:193). Menurut bapak Dwi Lestiono juga selaku sekretaris Kantor Desa Batang Hari Ogan, mengemukakan bahwa disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan selama masa pandemi *covid-19* ini. Terutama pada jam kerja dan absensi yang mengalami perubahan selama masa pandemi covid-19 dan aturan yang diterapkan oleh pemerintah disetiap daerah. Yang tadinya jam kerja pada kantor desa batang hari ogan sangat efektif

sebelum masa pandemi dan mengalami perubahan menjadi tidak efektif setelah pandemi. Begitu pula dengan absensi kehadiran, selama pandemi covid-19 itu terjadi kehadiran aparatur kantor desa dari 11 karyawan hanya sebagian yang wajib berangkat Terutama bagi karyawan yang bekerja dari rumah tentunya memiliki kebiasaan baru yang biasanya melayani masyarakat di kantor dialihkan menjadi dirumah setiap karyawan yang menjalankan work from home itu. Oleh karena itu selama adanya pandemi covid-19 karyawan kurang bisa bekerjasama dan kurang tepat waktu dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat Berikut tabel Absensi selama pandemi covid-19 :

Tabel 1. Tingkat Absensi Karyawan pada Kantor Desa Batang Hari Ogan Tahun 2020-2021

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah karyawan	Absensi			Jumlah Absensi	Tingkat Absensi
			S	I	A		
Januari	31	11	2	1	1	7	70,66%
Februari	28	11	1	3	4	3	25,54%
Maret	31	11	3	2	1	5	49,85%
April	30	11	1	1	2	7	70,66%
Mei	31	11	1	2	6	2	19,90%
Juni	30	11	1	1	1	8	86,36%
Juli	31	11	2	2	1	6	55,30%
Agustus	31	11	2	4	1	4	39,85%
September	30	11	2	3	3	3	25.54%
Oktober	31	11	3	1	4	3	25.54%
November	30	11	1	1	3	6	55.30%
Desember	31	11	1	1	0	9	91,23%

(Sumber: Kantor Desa Batang hari Ogan, 2022)

Perhitungan tingkat absensi menurut Kantor Desa Batang hari Ogan :

$$TA = \frac{100 - HK}{AB}$$

TA = Tingkat Absensi

HK = Hari Kerja

AB = Absensi

Diketahui dari tabel diatas pada bulan januari tingkat absensi sebanyak 70,66%, menurun pada bulan Februari 25,54%, dan meningkat lagi bulan Maret dan April sebanyak 70.66%, Mei hingga juli terus menurun hingga mencapai angka 55,30% kemudian Agustus,September dan Oktober kembali meningkat

pada bulan Oktober 25,54% dan menurun di bulan November 55,30% tetapi di bulan Desember kembali meningkat menjadi 91,23%.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat absensi akan mempengaruhi disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Karena setiap karyawan yang baik maka dia akan berkomitmen dan bertanggung jawab terhadap organisasi atau perusahaannya. Dalam melakukan pekerjaan juga tentunya lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan semangat kerja setiap karyawan terlebih lagi dengan adanya pandemi *covid-19* ini. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Selama *work from home* terjadi kondisi lingkungan kerja yang masih belum baik serta timbulnya perasaan cemas antar karyawan karena adanya pandemi *covid-19* memberikan pengaruh yang kurang baik pula terhadap kualitas pelayanan, tentunya masyarakat juga merasa tidak nyaman dengan kondisi lingkungan kerja saat ini terlebih lagi di masa pandemi *covid-19*. Dalam hal ini, dengan adanya perubahan kebiasaan serta kebijakan kantor Desa Batang Hari Ogan yang membuat lingkungan kerja juga berubah baik lingkungan di kantor maupun di rumah saat *work from home* itu dilakukan seperti bekerja harus mematuhi protokol kesehatan, harus mencuci tangan setiap saat, serta menjaga jarak satu sama lain dan menaati aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Masalah yang saya temui selama pra survey untuk penelitian ini ialah adanya penurunan tingkat disiplin kerja para karyawan selama pandemi *covid-19* diperkuat dengan adanya tabel absensi yang diberikan dan juga kurangnya sifat inisiatif dan kurang bisa bekerja sama antar karyawan yang mengakibatkan kurang tepat waktu dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Kurangnya kenyamanan dan adanya kekhawatiran dan perasaan cemas terhadap lingkungan kerja kantor desa batang hari ogan karena adanya pandemi *covid-19*. Kurang kondusifnya lingkungan kerja di kantor desa batang hari ogan berakibat pada tempat kerja terasa kurang nyaman.

Oleh karena itu saya tertarik untuk meneliti dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan disiplin kerja, lingkungan kerja, dan beban kerja yang dapat menentukan keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat selama masa *covid-19*. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian dengan judul

**“Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada masa *covid-19* di Kantor Desa Batang Hari Ogan”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang saya temui dan penguraian pada latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalahnya adalah :

1. Kurangnya disiplin waktu dalam bekerja yang mengakibatkan keterlambatan setiap aparatur desa.
2. Kurangnya disiplin karyawan masih sering ditemui berdasarkan observasi dan wawancara langsung dengan beberapa aparatur desa yang ada di kantor desa batang hari ogan.
3. Kurangnya kenyamanan dan adanya kekhawatiran dan erasaan cemas terhadap lingkungan kerja kantor desa batang hari ogan karena adanya pandemi *covid-19*.
4. Kurang kondusifnya lingkungan kerja di kantor desa batang hari ogan berakibat pada tempat kerja terasa kurang nyaman.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Batang Hari Ogan?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Batang Hari Ogan?
3. Apakah disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Batang Hari Ogan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Batang Hari Ogan
2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Batang Hari Ogan

3. Untuk mengetahui apakah disiplin kerja, dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Desa Batang Hari Ogan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Kantor Desa Batang Hari Ogan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan bukti yang mempengaruhi adanya pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja, dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan melalui perangkat desa yang pada akhirnya dapat menjadikan gambaran tentang sistem pelayanan perangkat desa di kantor desa batang hari ogan selama masa pandemi covid-19 .

2. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini merupakan kesempatan yang berharga untuk menggunakan berbagai teori/konsep manajemen SDM yang telah peneliti peroleh dalam perkuliahan. Dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang disiplin kerja, lingkungan kerja, dan beban kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor desa batang hari ogan. Selain itu peneliti juga sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu sdm yang sudah diperoleh di bangku perkuliahan.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk mahasiswa dan generasi penerus di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

#### **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas adalah sesuatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dilibatkan atau yang di pengaruhi variabel bebas.

Adapun variabel bebas (*independent*) pada penelitian ini adalah :

1. Disiplin Kerja
2. Lingkungan Kerja

Sedangkan untuk variabel terikat (*dependent*) pada penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan

## **G. Sistematika Penulisan**

Tidak semua proposal memiliki sistematika penulisan bab I yang sama. Hipotesis dan ruang lingkup hanya ditulis pada jenis penelitian tertentu seperti penulisan kuantitatif. Namun yang wajib ada di dalam penulisan proposal skripsi ini adalah :

BAB I : Latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan

penelitian, kegunaan penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB II : Kajian literatur, pengertian/penjelasan variabel, Penelitian relavan, Kerangka penelitian, Hipotesis Penelitian.

BAB III : Metode Penelitian, Tahapan Sampling, Teknik pengumpulan data, Instrumen penelitian, Pengujian persyaratan analisis untuk regresi, Analisis regresi linier berganda.

BAB IV : Pembahasan

BAB V : Kesimpulan dan Saran

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran