

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam perjalanan instansi pemerintah, pegawai memiliki bagian yang penting dalam pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keahlian dan tugas masing masing pegawai supaya terjalin hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Pengembangan peningkatan kepuasan masyarakat memerlukan tingkat Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dalam mendukung keberhasilan suatu organisasi. Setiap aparatur organisasi pemerintah dituntut dapat memaksimalkan sumber daya manusia dan bagaimana agar sumber daya manusia itu dapat dikelola. Di Kantor Kecamatan Tigabinanga kepuasan terhadap pelayanan masyarakat terhadap pekerjaan pegawai dapat dinilai dari kinerja pegawai, tingkat Pendidikan dan disiplin kerja.

Masalah yang berhubungan dengan tingkat pendidikan ialah masih terdapat beberapa pegawai yang jenjang pendidikannya masih di tingkat SMA yang dimana dalam pengaplikasiannya dalam pekerjaan masih belum maksimal, diantaranya dalam hal pembuatan surat menyurat memindahkan data dari computer Dalam hal kinerja yang dimiliki pegawai beberapa belum dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan ada pegawai yang lahir pada tahun 1970-an yang pada saat itu perkembangan teknologi belum seperti sekarang, sehingga ada beberapa pekerjaan yang terhambat karena dilimpahkan kepada pegawai yang lain. Permasalahan yang terjadi dalam hal kedisiplinan kerja yaitu dikarenakan tingkat Pendidikan dan juga kurangnya pemahaman terhadap teknologi yang digunakan membuat disiplin kerja pegawai menjadi kurang dan penyelesaian pekerjaan menjadi terhambat.

Berdasarkan fenomena masalah yang sudah dijelaskan di atas, Oleh karena itu, penulis sangat tertarik untuk menyelidiki topik yang disarankan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Tingkat Pendidikan, Kinerja Pegawai dan Displin Kerja pada Kantor Kecamatan Tigabinanga”**.

I.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tigabinanga?
2. Bagaimana kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Kantor Kecamatan Tigabinanga, Kabupaten Karo?
3. Bagaimana disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Kantor Kecamatan Tigabinanga, Kabupaten Karo?
4. Bagaimana pengaruh tingkat Pendidikan, kinerja pegawai, disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tigabinanga Kabupaten Karo?

I.3 Tinjauan Pustaka

I.3.1. Pengertian Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan menurut Lestari dalam Wirawan (2016:3) adalah merupakan suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya, baik untuk kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisasi.

I.3.2 Indikator Tingkat Pendidikan

Indikator tingkat pendidikan menurut Soeprapto (2013, p. 266) yaitu:

1. Pendidikan Formal
Indikator nya berupa pendidikan terakhir yang ditamatkan oleh setiap pekerja yang meliputi Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan perguruan tinggi.
2. Pendidikan Informal
Indikator nya berupa sikap dan kepribadian yang dibentuk dari keluarga dan lingkungan.

I.3.3. Pengertian Kinerja Pegawai

Suwanto dan Juni (2018,196) Kinerja merupakan *performance* atau unjuk kerja. Kinerja juga dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil unjuk kerja.

I.3.4. Indikator Kinerja Pegawai

Menurut bernadin dan rusel (2010) dalam harapan dan tirtayasa (2020) mengemukakan kinerja mencakup beberapa indikator yang fungsinya sebagai standar pengukuran yaitu:

1. Kualitas (Quality)
Tingkat dimana hasil efektifitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.
2. Kuantitas (Quantity)
Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan
3. Ketetapan waktu (Punctuality)
Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan,dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
4. Efektifitas (Effectiveness)
Tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya
5. Komitmen organisasi (Organizational Commitment)
Tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan organisasi dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

I.3.5. Pengertian Displin Kerja

Hasibuan dalam Farida dan Hartono (2016:42) berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menanti semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku.

I.3.6. Indikator Displin Kerja

Menurut Edy Sutrisno (2016:94) indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut:

1. Taat terhadap aturan waktu.
Dilihat dari jam masuk kerja, pulang kerja, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
2. Taat terhadap peraturan perusahaan
Peraturan dasar tentang cara berpakaian dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan
Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan tugas, jabatan, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
4. Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan
Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan dalam perusahaan.

I.3.7. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Mulyasa (2013:211) yaitu tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi.

I.3.8. Indikator Kepuasan Masyarakat

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut Priansa (2017:97-99) yaitu:

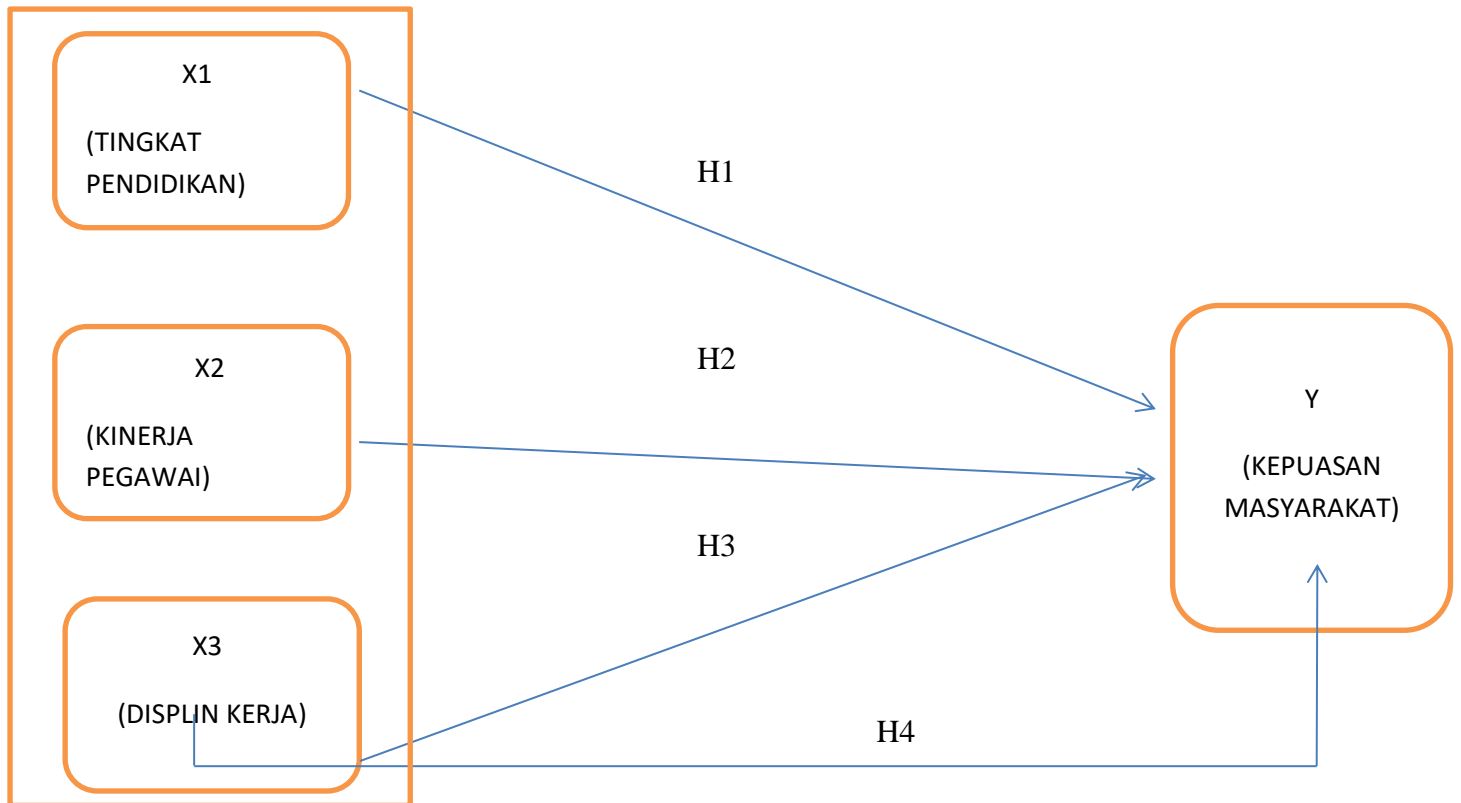
1. Prosedur Pelayanan
Alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilihat pada sisi kesederhanaan tahapan.
2. Persyaratan Pelayanan
Untuk memperoleh layanan yang sesuai pada layanan yang dibutuhkan perlu adanya persyaratan teknis administratif.
3. Kejelasan petugas pelayanan
Kewenangan dan tanggung jawab pemberi layanan jelas dan pasti keberadaannya.
4. Tanggung jawab petugas pelayanan
Pada saat penyelenggaraan dan menyelesaikan layanan, wewenang serta tanggung jawab petugas sangat diperlukan

I.3.9. Teori Pengaruh

| No | Nama Peneliti/tahun | Judul Penelitian | Variabel | Hasil penelitian |
|----|---|---|---|--|
| 1 | Surya Darmadi, Dedy Heriwibowo, dan Koko Hermanto, 2023 | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Displin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. (Kantor Camat Brang Ene) | X1: Kualitas Pelayanan X2: Kinerja Pegawai. X1: Displin Kerja. Y1: Kepuasan Masyarakat. | Hasil penelitian dari Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Displin kerja terhadap kepuasan masyarakat (Kantor Camat Brang Ene) berdasarkan nilai t-value antara variable Eksogen X2 dan X3 terhadap variable laten endogen Y bernilai lebih dari kriteria pengujian hipotesis (loading faktor >1,96) sehingga dapat dikatakan bahwa kedua variable tersebut memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. |
| 2 | Basruddin, Andi Djalante, dan Asniwati, 2022 | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pendidikan, dan Karakteristik Individu Petugas Paramedik Terhadap Kepuasan Masyarakat (UPTD Puskesmas) | X1: Kualitas Pelayanan X2: Pendidikan X3: Karakteristik Individu Y1: Kepuasan Masyarakat | Hasil dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan, pendidikan, dan karakteristik individu petugas paramedik terhadap kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan, Pendidikan, dan karakteristik individu berepengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPTD Puskesmas Kelurahan Totoli Kecamatan Banggae. |
| 3 | Liberlina Buulolo, 2018 | Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Kantor Camat Lahusa Kabupaten Nias Selatan) | X1: Tingkat Pendidikan X2: Pengalaman Kerja Y1: Kinerja Pegawai | Variabel tingkat Pendidikan dan pengalaman kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Lahusa Kabupaten Nias Selatan. Variabel tingkat Pendidikan dan pengalaman kerja secara bersama-sama (simultan) |

| | | | | |
|--|--|--|--|---------------------------------------|
| | | | | berpengaruh terhadap kinerja pegawai. |
|--|--|--|--|---------------------------------------|

I.4 Kerangka Konseptual



I.5. Hipotesis Penelitian

H1: Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tigabinanga, Kabupaten Karo.

H2: Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tigabinanga, Kabupaten Karo.

H3: Displin Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tigabinanga, Kabupaten Karo.

H4: Tingkat Pendidikan, Kinerja Pegawai, Displin Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tigabinanga, Kabupaten Karo.