

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam suatu lembaga, baik lembaga pemerintah maupun swasta. Secara tidak langsung sumber daya manusia dapat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas dalam suatu organisasi atau instansi. Dengan demikian, diperlukannya sumber daya manusia berkualitas yang memiliki keahlian dan potensi dalam menjalankan program kerja yang menjadi tujuan utama tercapainya keberhasilan suatu instansi.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, instansi perlu memperhatikan dan mengelola sumber daya manusia tersebut dengan baik, melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen agar memiliki kinerja yang tinggi yang mampu melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk menilai kualitas sumber daya manusia dapat diukur melalui hasil kinerja pegawai. Semakin baik kualitas kerja pegawai, maka semakin baik pula kinerjanya. Pegawai dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila pegawai tersebut menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan kriteria atau melebihi standar yang telah ditetapkan oleh organisasi atau instansi. Pada dasarnya kinerja adalah sesuatu yang dapat dilakukan oleh pegawai sehingga mempengaruhi seberapa banyak kontribusi yang diberikan kepada instansi termasuk pelayanan kualitas yang disajikan.

Dalam suatu instansi harus didukung dengan sumber daya manusia yang potensial karena sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan suatu kegiatan di dalam instansi tersebut. Tanpa adanya sumber daya manusia rencana organisasi tidak akan berjalan dengan baik, meskipun saat ini keberadaan teknologi semakin canggih, tetapi keberhasilan suatu instansi tidak hanya tergantung pada teknologi melainkan pada sumber daya manusia yang mampu mengendalikannya. Oleh karena itu, sumber daya manusia sebagai salah satu modal dan aset terpenting dalam keberhasilan sebuah instansi.

Agar pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, sehingga pegawai dapat menghasilkan kinerja yang optimal, dan untuk mencapai visi & misi tujuan organisasi diperlukan sumber daya manusia yang kompeten yang dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan sikap yang baik dalam bekerja. Maka pegawai tersebut dapat dibekali dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan yang sudah terorganisir oleh instansi.

Pelatihan dilaksanakan untuk pegawai baru agar dapat menjalankan tugas-tugas baru yang dibebankan dan untuk pegawai lama guna meningkatkan mutu pelaksanaan tugasnya sekarang maupun masa yang akan datang. Pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan, dan pengetahuan dari karyawan sesuai dengan keinginan dari perusahaan yang bersangkutan dalam jurnal (Daulay, 2017).

Kantor Camat Ilir Timur I adalah salah satu instansi yang menjalankan pelatihan dan pendidikan, kantor kecamatan ilir timur 1 ini adalah

sebuah kecamatan di Kota Palembang Sumatera Selatan. Kelurahan ini juga menjadi Pusat Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan karena Kantor Gubernur Sumatera Selatan terletak di Kecamatan ini tepatnya di Kelurahan Sungai Pangeran. Kecamatan ini saat ini menjadi kecamatan yang memiliki kelurahan terbanyak di Kota Palembang. Tugas pokok, fungsi dan Uraian Tugas serta struktur organisasi Kecamatan Ilir Timur Satu Kota Palembang diatur berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kecamatan. Berdasarkan Peraturan Walikota tersebut, bahwa Kecamatan mempunyai tugas pokok membantu Walikota Palembang dalam penyelenggaraan Sebagian Urusan Pemerintahan Umum yang dilimpahkan oleh Walikota.

Di Kantor Kecamatan Ilir Timur 1 Kota Palembang juga tidak luput dari masalah yang mereka hadapi. Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu ASN disana yaitu Ibu Desy Sagita M., S.Stp., M.Si. selaku Kasi Pelayanan Umum ia mengatakan masih kurangnya kegiatan pelatihan dan pendidikan disana padahal kegiatan tersebut sangat berguna bagi para ASN untuk meningkatkan kompetensi mereka terutama untuk efisiensi pelayanan publik dan beliau juga mengatakan masih kurangnya kedisiplinan pegawai disana, seperti datang terlambat, pulang lebih awal serta keluar saat jam kerja dan juga masih banyak pegawai yang belum kembali bekerja saat jam istirahat sudah habis. Hal ini dapat mengakibatkan pelayanan publik terhambat dan terjadi penumpukan berkas yang harus dikerjakan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada pendidikan dan pelatihan serta disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai, sehingga peneliti termotivasi mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Serta Kedisiplinan Kerja Pegawai Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik Pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan tersebut di atas, maka masalah yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pendidikan berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan publik pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan publik pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang?
3. Apakah kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan publik pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang?
4. Apakah pendidikan, pelatihan serta kedisiplinan kerja berpengaruh secara simultan terhadap efisiensi pelayanan publik pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui berapa besar Pengaruh pendidikan terhadap efisiensi pelayanan publik pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang.

2. Untuk mengetahui berapa besar Pengaruh pelatihan terhadap efisiensi pelayanan publik pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur 1 Kota Palembang?
3. Untuk mengetahui berapa besar Pengaruh kedisiplinan kerja pegawai terhadap efisiensi pelayanan publik pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang
4. Untuk mengetahui berapa besar Pengaruh pendidikan dan pelatihan serta kedisiplinan kerja pegawai terhadap efisiensi pelayanan publik pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian adalah:

1. Manfaat teoritis  
Sebagai masukan atau bahan pertimbangan bagi lembaga/instansi dalam upaya peningkatan kinerja para pegawai pada kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang.
2. Manfaat praktis
  - a. Sebagai bahan informasi bagi pegawai pada kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang untuk lebih meningkatkan pendidikan, pelatihan, disiplin kerja serta efisiensi pelayanan publik..
  - b. Sebagai bahan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam kegiatan ilmiah.
  - c. Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang berminat mengkaji masalah pendidikan, pelatihan, disiplin kerja serta efisiensi pelayanan publik.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Peneliti membatasi agar pembahasan diatas dapat terarah dan tidak menyimpang dari yang telah dirumuskan, sehingga ruang lingkup permasalahannya pada Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan serta Kedisiplinan Kerja Pegawai terhadap Efisiensi Pelayanan Publik pada ASN di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman dan penelitian, maka dibuat rancangan penelitian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berisi tentang pengertian Pelatihan, Pendidikan, Kedisiplinan kerja, serta efisiensi pelayanan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, penelitian terdahulu, kerangka teoritis, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, pengukuran variabel dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini peneliti berisi tentang pelaksanaan penelitian, statistik deskriptif, analisis data dan pembahasan.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran.

