

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Penyediaan layanan publik yang baik adalah suatu keharusan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efisien, terbuka, dan bertanggung jawab. Tingkat kualitas layanan tersebut sangat bergantung pada kemampuan dan profesionalisme dari tenaga kerja yang mengerjakannya. Layanan publik yang efisien dan efektif menjadi indikator penting dalam melaksanakan tujuan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sebagai salah satu unsur pelayanan administratif legislatif memiliki peran penting dalam mendukung kinerja lembaga DPRD, khususnya dalam penyediaan layanan administrasi, persidangan, dan dokumentasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di lingkungan Sekretariat DPRD menjadi salah satu tolak ukur dalam menilai efektivitas pelaksanaan tugas-tugas kelembagaan.

Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan hasil observasi peneliti, ditemukan sejumlah permasalahan, antara lain keterlambatan dalam penyampaian dokumen administrasi, rendahnya inisiatif pegawai dalam merespons permintaan mendesak dari anggota dewan, serta kurangnya disiplin pegawai seperti hadir tidak tepat waktu, dan kurang ramahnya pegawai. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal.

Studi sebelumnya juga mendukung penelitian ini. Menurut (Teratai Lubis, 2019) pelayanan publik yang buruk di Sekretariat DPRD disebabkan oleh sumber daya manusia (SDM) yang buruk dan tanggapan Humas yang lamban terhadap aspirasi masyarakat. Muhammad Fahjar (2020) juga mengatakan bahwa website resmi Sekretariat DPRD Kota Palembang tidak memberikan informasi yang cukup dan menarik. Ini mengurangi efisiensi layanan informasi publik dan berdampak negatif pada reputasi lembaga di masyarakat. Menurut penelitian selanjutnya, beberapa staf di Sekretariat DPRD tidak memiliki latar belakang akademik yang relevan dengan posisi mereka. Hal ini menyebabkan kearsipan dan administrasi menjadi lebih lambat. Selain itu, keterbatasan pegawai dalam penguasaan teknologi informasi menyebabkan kesulitan mendukung layanan berbasis digital, yang mengakibatkan pelayanan yang buruk bagi stakeholder (Ilmu et al., 2023).

Selain itu, teori kualitas layanan menekankan pentingnya profesionalisme dan etika kerja sebagai faktor penentu kualitas layanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, model SERVQUAL berfokus pada lima dimensi utama: kepercayaan, responsifitas, keyakinan, empati, dan tangibles. Kesemuanya memerlukan kompetensi, empati, dan sikap profesional dari karyawan saat memberikan layanan (Zeithaml et al., 2018). Selanjutnya, menurut Manfred Bruhn (2023) dalam *Quality Management for Services*, efektivitas layanan sangat dipengaruhi oleh pengendalian kualitas yang berbasis pada etika kerja dan profesionalisme sumber daya manusia. Schneider dan White (2022) juga menekankan bahwa kualitas layanan, yang ditunjukkan oleh perilaku, dedikasi, dan profesionalisme karyawan, merupakan faktor utama yang menentukan pengalaman layanan publik. Teori ini juga diperkuat oleh hasil penelitian empiris, seperti

Damayanti et al. (2021), yang menunjukkan bahwa profesionalisme memengaruhi kepuasan masyarakat, dan (Komang Ayu Mardiantari et al., 2025) yang menyatakan bahwa profesionalisme dan etika kerja pegawai berkontribusi besar pada peningkatan kualitas layanan publik.

Pentingnya etika kerja dalam mempengaruhi perilaku karyawan ditunjukkan oleh perbedaan yang ada antara keadaan yang sebenarnya dan yang ideal. Etika kerja adalah kumpulan prinsip dan nilai yang menjadi pedoman bagi orang-orang yang bekerja di tempat kerja mereka. Etika kerja, menurut Robbins & Judge (2020), mendorong orang untuk bekerja dengan disiplin, tanggung jawab, dan integritas untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan. (Jufrizen & Nurhalizah, 2020) menyatakan bahwa etika kerja juga berfungsi sebagai standar yang mengatur bagaimana karyawan melakukan tugas dan fungsi mereka secara profesional dan adil.

Selain etika kerja, faktor profesionalisme juga sangat menentukan kualitas layanan. Profesionalisme mencerminkan kompetensi, keterampilan, dedikasi, serta konsistensi pegawai dalam menjalankan tugas. Sutrisno (2020) menyatakan bahwa profesionalisme adalah sikap dan perilaku yang menunjukkan tanggung jawab, dedikasi, dan keahlian kerja, dengan orientasi pada hasil terbaik. Sementara itu, Gibson et al. (2020) mendefinisikan profesionalisme sebagai kombinasi kompetensi, keterampilan, dan komitmen yang memungkinkan pegawai bekerja sesuai standar yang berlaku sehingga menghasilkan kinerja konsisten dan akuntabel. (Fernisia et al., 2025) menegaskan bahwa pegawai dengan etika kerja

dan profesionalisme tinggi mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan akuntabel.

Beberapa penelitian menegaskan adanya pengaruh signifikan etika kerja dan profesionalisme terhadap kualitas layanan publik. Profesionalisme pegawai memberikan kontribusi sebesar 67,7% terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian (Kabhe, 2022) Sementara itu, (Haris Wahyudi, Zainal, 2023) menemukan etika pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap layanan publik di Kecamatan Seijang Kabupaten Bukit Bestar terutama dalam hal tanggung jawab pegawai dalam menanggapi pertanyaan, pengaduan dan pendapat masyarakat. Hasil tersebut memperkuat dugaan bahwa etika kerja dan profesionalisme merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan publik.

Namun demikian, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik menelaah pengaruh etika kerja dan profesionalisme terhadap kualitas layanan di Sekretariat DPRD, khususnya di Kota Palembang dengan karakteristik birokrasi yang khas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana etika kerja dan profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan judul:

**“Pengaruh Etika Kerja dan Profesionalisme terhadap Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang.”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Etika Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang?
2. Apakah Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang?
3. Apakah Etika Kerja dan Profesionalisme secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang?

## **1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

### **1.3.1 Ruang Lingkup**

Penulisan ini berfokus pada tinjauan mengenai hubungan antara etika kerja dan tingkat profesionalisme dalam konteks kualitas layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif, yang terbatas pada pegawai Sekretariat DPRD yang terlibat secara langsung dalam administrasi pelayanan dan dukungan legislatif. Pengumpulan data dilaksanakan pada semester genap tahun akademik 2024/2025, dengan instrumen kuesioner digunakan sebagai sarana pengukuran untuk setiap variabel yang diteliti.

### **1.4.1 Batasan Masalah**

Penulisan ini dibatasi pada subjek berupa pegawai yang bekerja di Sekretariat DPRD Kota Palembang, dan tidak mencakup anggota DPRD maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Penulisan ini difokuskan pada pengaruh dua variabel utama, yaitu etika kerja dan profesionalisme, terhadap kualitas layanan di

lingkungan Sekretariat DPRD Kota Palembang. Kajian ini menerapkan pendekatan Kuantitatif yang bersifat asosiatif. Data didapatkan melalui angket tertutup dengan Skala Likert yang ditujukan responden. Penilaian didasarkan pada persepsi pegawai mengenai penerapan etika kerja, tingkat profesionalisme, dan kualitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tetap terfokus dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Terkait tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Etika Kerja terhadap Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Etika Kerja dan Profesionalisme secara simultan terhadap Kualitas Layanan di Sekretariat DPRD Kota Palembang.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Terkait manfaat yang di dapat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini menyajikan bukti empiris yang berkaitan dengan keterkaitan antara profesionalisme dan etika kerja terhadap mutu pelayanan, sehingga dapat memperluas kajian dalam bidang manajemen sumber daya

manusia serta pelayanan publik, khususnya dalam lingkup organisasi pemerintahan.

## 2. Manfaat Praktis

Temuan dari studi ini bisa dijadikan landasan untuk pertimbangan dan penilaian oleh Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan, melalui penguatan nilai-nilai etika kerja dan sikap profesional pegawai berdasarkan temuan analisis kuantitatif.

## 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diyakini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan melalui penyediaan data empiris. tentang keterkaitan berbagai variabel dalam organisasi melalui metode kuantitatif. Di sisi lain, hasil dari kajian ini juga dapat berguna sebagai referensi metodologi untuk studi-studi mendatang yang mengeksplorasi pembahasan yang sama

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini disusun secara terstruktur dalam lima bab utama, dengan uraian sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memaparkan dasar konseptual dari penelitian, yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bagian ini memberikan gambaran awal mengenai fokus dari penelitian yang akan dilaksanakan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memaparkan kajian teoritis yang relevan dengan variabel-variabel dalam penelitian, mencakup hasil-hasil penelitian sebelumnya, penyusunan kerangka pemikiran, serta perumusan hipotesis. Tinjauan ini bertujuan untuk memperkuat landasan teoritis yang menjadi pijakan dalam pelaksanaan kajian ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memaparkan mengenai pendekatan yang diterapkan dalam rangka pelaksanaan penelitian, mencakup kategori dan metode penelitian, populasi serta sampel, cara teknik pengumpulan data, definisi operasional dari variabel, alat penelitian dan instrumentasi yang digunakan, pengujian validitas serta reliabilitas, dan juga teknik analisis data lainnya

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil dari analisis yang telah dilaksanakan, termasuk pemaparan data deskriptif, pengujian alat ukur untuk menjamin keabsahan dan konsistensi instrumen, menguji asumsi dasar regresi, serta melakukan analisis hubungan antar variabel. Di samping itu, terdapat pembahasan mengenai hasil penelitian ini yang berkaitan dengan landasan teori yang ada dan data hasil studi terdahulu.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini memaparkan rangkuman hasil dari penelitian dalam bentuk kesimpulan, memberikan rekomendasi yang terkait berdasarkan hasil yang didapatkan, serta menjelaskan batasan-batasan dari penelitian sebagai acuan dan landasan evaluatif dalam pelaksanaan studi tahap selanjutnya.

