

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Masyarakat di dalam kehidupannya sangat membutuhkan keamanan terutama menghadapi tindakan kejahatan yang dapat merugikan dirinya, oleh karena itu tugas kepolisian sangat penting dalam menjaga keamanan bagi masyarakat, guna terciptanya kondisi lingkungan masyarakat yang aman dari gangguan tindak kriminalitas, tetapi didalam mewujudkan keamanan bukanlah hal yang mudah bagi pihak kepolisian, Kepolisian kini mempunyai beban yang sangat berat dalam menerima dan menindak lanjuti setiap pengaduan tindak kriminal dari masyarakat dikarenakan angka kriminalitas yang terus meningkat (Devicho,2018).

Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka terdapat salah satu program revitalisasi Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dengan membentuk sentra pelayanan kepolisian terpadu. Sentral pelayanan kepolisian terpadu merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada di bawah Kapolres yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan serta memberikan pelayanan informasi (Wahjudin, 2018).

Tetapi di dalam pelayanan proses penyidikan perkara yang dilaksanakan oleh POLRI selama ini masih dirasa kurang dari harapan masyarakat, kurangnya kinerja POLRI telah disadari oleh pimpinan

POLRI dan masyarakat, yang sejak tahun 1980 an telah dilansir oleh media massa dalam bentuk tulisan, penayangan-penayangan kasus- kasus penyimpangan oknum polisi, baik berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang maupun keterlambatan penyelesaian perkara, dan masih ada pengaduan dari masyarakat yang kasus-kasus perkaranya yang tidak ditindaklanjuti oleh kepolisian, sehingga kondisi seperti ini merupakan salah satu indikator belum dapat diwujudkan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan Polri. Sebagaimana yang diharapkan masyarakat makin semakin meningkatkan tuntutan masyarakat terhadap kinerja Polri dalam hal ini adalah sentral pelayanan kepolisian terpadu (Sadat,2018).

Menurut Mangkunegara (2013) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hasil kerja yang baik salah satunya jika aparat pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sedangkan menurut Arifa dan Muhsin (2018) kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dengan kinerja ini dapat diketahuiseberapajauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh disiplin kerja. Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap

peraturan dan ketetapan yang ada dalam organisasi (Safitrani,2016). Dengan disiplin yang baik maka pencapaian tujuan organisasi akan segera tercapai, tetapi jika disiplin kerja menurun akan menjadi penghalang dan akan memperlambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan kesadaran para pegawainya dalam mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku (Pratiwi, 2018). Menurut penelitian yang dilakukan Mellany dan Ibrahim (2015), Pangarso dan Susanti (2016), dan Yaminie dan Syaharuddin (2016) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan menurut Galih Rakasiwi (2015) Disiplin kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja sentral pelayanan kepolisian terpadu adalah Gaya kepemimpinan. Hasibuan (2007: 170) Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Astuti dan Prayogi (2018) menyatakan bahwa kepemimpinan yang kondusif akan menciptakan kinerja. hal itu dikarenakan kepemimpinan merupakan suatu konsep yang dapat dijadikan saran untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi serta dampak yang dihasilkan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khairizah (2019), Effendi dan Marnisah (2019), dan Siswanto dan Hamid (2017) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan menurut penelitian Sukwandi dan Yonathan (2014) kepemimpinan berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu adalah motivasi. Motivasi dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya feeling, dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang atau keinginan untuk mencurahkan segala tenaga karena adanya suatu tujuan. Seperti yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:61) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Susilo (2018), Theodara (2015), dan Kapahang dkk (2015) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan menurut Rahman (2018) motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu adalah prestasi kerja. Menurut Silalahi (2015) prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Kristianto (2018) Prestasi kerja adalah proses yang dilakukan suatu organisasi dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang. Dengan adanya prestasi kerja maka atasan dapat mengetahui kemampuan anggotanya dalam mengerjakan tugas dan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam suatu organisasi, prestasi kerja sering kali dikaitkan dengan kepuasan kerja, dimana dengan asumsi semakin tinggi komitmen kerja seorang karyawan maka menunjukkan bahwa kinerja juga semakin tinggi (Astuti dan Prayogi, 2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yamanie dan Syaharuddin (2016), Kamal (2018) dan Winarni (2016) menunjukkan bahwa prestasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.

Selain disiplin, gaya kepemimpinan, motivasi, prestasi kerja yang dapat mempengaruhi kinerja, menurut penelitian yang dilakukan oleh Joshepin dan Harjanti (2017) lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Taiwo (2010) lingkungan kerja adalah lingkungan kerja adalah komponen-komponen yang merujuk pada lembaga atau kekuatan yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung menurut pola tertentu, mengenai organisasi atau perusahaan yang tidak akan bisa lepas dari lingkungan dimana organisasi atau perusahaan itu berada. Demikian pula apakah lingkungan kerja atau situasi kerja memberikan kenyamanan sehingga mendorong kinerja karyawan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hafizah (2018), Pratama, Aditya Nur (2016), dan Budianto & Amelia (2015) lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut penelitian Muhammad dkk (2016) lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai ***“ANALISIS PENGARUH DISIPLIN,***

***GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, PRESTASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU***” (Studi pada Polsek Punggelan Polres Banjarnegara).

**B. Rumusan Masalah**

1. Apakah disiplin berpengaruh positif terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada Polsek Punggelan Polres Banjarnegara?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada Polsek Punggelan Polres Banjarnegara?
3. Apakah motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada Polsek Punggelan Polres Banjarnegara?
4. Apakah prestasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada Polsek Punggelan Polres Banjarnegara?
5. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada Polsek Punggelan Polres Banjarnegara?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisa pengaruh disiplin terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada polsek punggelan polres banjarnegara.
- b. Untuk menganalisa pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada polsek punggelan polres banjarnegara.
- c. Untuk menganalisa pengaruh motivasi terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada polsek punggelan polres banjarnegara.
- d. Untuk menganalisa pengaruh prestasi kerja terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada polsek punggelan polres banjarnegara.
- e. Untuk menganalisa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja sentra pelayanan kepolisian terpadu pada polsek punggelan polres banjarnegara.

## 2.

### **Manfaat Penelitian**

#### a. Secara Teoritis

Memberikan informasi kepada peneliti lain untuk memberikan bahan materi tentang pengaruh disiplin, gaya kepemimpinan, prestasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja sentral pelayanan kepolisian terpadu.

#### b. Secara Praktis

##### 1) Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kinerja yang terkhusus bagi anggota polres.

##### 2) Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian yang berkaitan dengan kinerja pegawai. Dan penelitian ini dapat menambah wawasan serta pembelajaran sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan.

##### 3) Bagi Akademika

Penelitian ini dapat memberikan tambahan referensi dan pertimbangan untuk menjadi bahan acuan penelitian selanjutnya.