

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas lembaga pemerintah, baik pemerintah pusat, daerah maupun desa. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan oleh negara sesuai dengan harapannya. Kinerja aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan sekaligus penyelenggaraan pemerintahan desa yang meliputi sarana dan prasarana sarana dan prasarana Undang-Undang Pemerintahan Provinsi No. 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan batas-batas wilayah yang dipersyaratkan. mengatur dan menyelenggarakan urusan Pemerintahan Desa, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional yang diakui atau dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia. Dalam lingkungan pemerintahan desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai penyelenggara tugas pemerintahan diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintahannya dengan baik untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemajuan masyarakat desa. (Rahmat & Martua, 2020)

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang berperan sebagai penggerak suatu organisasi baik di instansi pemerintah maupun di perusahaan swasta yang berperan sebagai sumber daya, sehingga keterampilannya harus dilatih dan dikembangkan. Sumber daya manusia

(SDM) sangat penting dan harus dilibatkan untuk mencapai tujuan organisasi atau bisnis. Sumber daya manusia merupakan elemen dasar dari suatu organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya lainnya seperti teknologi, modal karena orang mengendalikan elemen sumber daya lainnya (Iskandar dkk, 2019).

Menurut Sinambela (2017) kinerja adalah hasil kerja seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan atau perekrutan. Kinerja pegawai yang baik secara langsung mempengaruhi kinerja suatu organisasi atau lembaga, dan meningkatkan kinerja pegawai sudah pasti membutuhkan waktu dan proses kerja. Bekerja di instansi pemerintah membutuhkan komitmen dan dedikasi yang tinggi terhadap tugas seseorang, salah satu hal yang dapat meningkatkan kinerja pegawai pemerintah adalah gaya kepemimpinan.(Wahyudi dkk, 2022).

Gaya kepemimpinan seseorang sangat mempengaruhi prestasi kerja, demikian pula gaya kepemimpinan yang melayani. Dalam pengambilan keputusan, pemimpin sangat memperhatikan peraturan, visi, misi, kebijakan dan pendapat anggota, mengadakan diskusi rapat koordinasi, dan pemimpin juga dapat bertindak sebagai mediator jika terjadi perbedaan pendapat.. Greenleaf (1977) adalah yang pertama kali menginisiasi ide *servant leadership* (kepemimpinan pelayanan) melalui artikelnya "*the servant as leaders*" yang menyebutkan seorang pemimpin harus melihat dirinya sebagai pelayan. Pemimpin harus menempatkan kebutuhan pengikutnya diatas kebutuhan mereka sendiri dengan membantu setiap individu untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia (Greenleaf, 1977).

Gaya kepemimpinan merupakan rangkaian sistem dengan unsur penting yaitu pengaruh, kemampuan pemimpin yang kuat untuk bekerja sama guna memperlancar pencapaian visi dan misi organisasi. Gaya kepemimpinan yang berhasil adalah gaya kepemimpinan yang dilandasi oleh hati nurani, nilai, standar, etika, kebebasan, memberi kepercayaan, kontrol, siap menerima kritik, saran yang membangun, tegas dan menghargai kreativitas, inovasi dan motivasi. berpengaruh terhadap peningkatan kinerja, yang meliputi peningkatan kompetensi profesional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial, Suwarno & Bramantyo ( 2019).

Hasil penelitian Budiastuti dkk (2018), Rahayu (2019), Sahputra (2022), Silalahi dkk (2022), Purwanto dkk (2021), Mardiansyah & Iskandar (2022) menunjukkan hasil bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hal berbeda dinyatakan oleh Pratiwi & Widayani (2022), Sahem dkk (2021), Eliza & Pratiwi (2022) menunjukkan hasil bahwa *servant leadership* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Human Relationship* (hubungan antar manusia). *Human relations* dalam arti luas adalah komunikasi persuasif yang akan dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati kepada kedua belah pihak, Akhirudin & Nurjaman (2022). *Human relations* adalah hal yang penting dalam meningkatkan kinerja karena berkaitan dengan

komunikasi yang meliputi pikiran, perasaan, dan kerjasama dalam melakukan pekerjaan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis sehingga karyawan akan merasa nyaman dan fokus dalam melaksanakan tugas dan berdampak positif pada kinerja karyawan, Rosalina & Apiska (2018).

Hasil penelitian Farida dkk (2021), Erwin & Nurhadi (2022), Haryadi dkk (2021), Andiriani & Setyohadi (2022), Ratnasari dkk (2022) menunjukkan hasil positif dan signifikan antara *human relationship* dengan kinerja karyawan. Hal ini terjadi karena *human relations* yang baik akan memberikan dampak positif dan dapat mendorong terselesainya pekerjaan baik yang menjadi tanggung jawab individu atau tanggung jawab bersama yang nantinya akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi. Namun hasil lain ditemukan oleh Utama dkk (2020) menunjukkan hasil bahwa *Human Relations* tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Disiplin kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan, disiplin merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai ke arah kinerja pegawai yang tinggi. Menurut Sinambela (2018) disiplin merupakan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Selain sebagai kewajiban moral disiplin juga berfungsi sebagai komitmen pegawai dari wujud timbal balik antara perusahaan dengan pegawai, Untari (2018). Disiplin kerja merupakan faktor yang sangat penting dalam perusahaan. Karyawan yang memiliki disiplin

kerja yang tinggi akan bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya tanpa harus diawasi oleh pimpinan. Artinya, semakin baik disiplin kerja seorang karyawan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya, sedangkan semakin rendahnya tingkat kedisiplinan karyawan maka akan memperlambat suatu tujuan perusahaan itu sendiri. Dengan adanya tata tertib di suatu perusahaan atau instansi dapat membuat disiplin kerja individu meningkat dan menjadi lebih baik. Menegakkan suatu kedisiplinan sangat penting bagi perusahaan, bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga mampu menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Maretha & Alam (2022), Febriningrum dkk (2021), Syahida & Suryani (2018), Partika dkk (2020), Sembiring dkk (2022) menunjukkan hasil positif dan signifikan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan. Namun hasil penelitian oleh Endratno (2019), Haryadi dkk (2021) menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kecamatan Purwareja Klampok merupakan salah satu wilayah administratif di wilayah kabupaten Banjarnegara sebelah barat, dengan memiliki 8 wilayah Desa yaitu, Desa Klampok, Desa Purwareja, Desa Kecitran, Desa Pagak, Desa Kaliwinasuh, Desa Kalimandi, Desa Kalilandak, Desa Sirkandi. Wilayah kecamatan Purwareja klampok juga memiliki 37 dusun, 65 rukun warga, dan 238 rukun tetangga. (BPS 2022).

Pemerintahan desa dalam pembagian wilayah administratif Indonesia berada di bawah kecamatan. Desa dipimpin oleh seorang Kepala desa, sumber daya manusia merupakan faktor penting penggerak organisasi. Menurut Undang- Undang nomor 6 tahun 2014 pasal 48 tentang Desa, perangkat desa terdiri atas sekretariat desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis. Kinerja karyawan pada perangkat desa perlu ditingkatkan, karena sumber daya manusia merupakan penggerak utama dalam sebuah organisasi tersebut, jika tujuan organisasi ingin tercapai dengan baik diperlukan kinerja perangkat desa yang bekerja secara efektif dan efisien sehingga memberikan kinerja yang baik. Berdasarkan survei dan wawancara dengan salah satu petugas Kecamatan Purwareja Klampok pada tanggal 18 Oktober 2022, permasalahan yang sering ditemui di perangkat desa salah satunya adalah disiplin kerja, dimana terdapat beberapa karyawan yang memiliki tingkat disiplin kerja yang rendah.

Tingkat kedisiplinan dinilai masih rendah dikarenakan masih banyaknya perangkat desa yang terlambat datang ke kantor, keluar masuk kantor pada jam kerja tanpa alasan, serta penundaan dalam pengerjaan tugas dan tanggung jawab yang mempengaruhi pelayanan langsung terhadap masyarakat dinilai tidak memuaskan. Perangkat desa harus menjunjung tinggi nilai kedisiplinan dalam penerapan kehidupan sehari-hari. Dengan disiplin, proses kerja menjadi teratur dan berjalan dengan baik. Perangkat desa setidaknya datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan agar dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat,

sehingga masyarakat dapat merasa puas dan kinerja perangkat desa dapat dinilai menjadi baik.

Selain permasalahan tentang disiplin kerja, penerapan gaya kepemimpinan *servant leadership* di perangkat desa di Kecamatan Purwareja Klampok dinilai masih kurang, beberapa pemimpin (kepala desa) di Kecamatan Purwareja masih kurang memberikan rasa percaya kepada karyawan baru atau junior karena dianggap belum sepenuhnya menguasai pekerjaan mereka, hal ini membuat rasa percaya diri berkurang dan kinerja pun menurun. Disamping itu, permasalahan yang lain yaitu hubungan antar karyawan pada perangkat desa di Kecamatan Purwareja Klampok dinilai kurang baik, karena masih adanya beberapa karyawan yang membawa hubungan pribadi ke hubungan kerja, seperti ketika salah satu karyawan memiliki prestasi yang baik maka beberapa karyawan merasa tidak senang dan merasa tersaingi, hal ini membuat hubungan antar karyawan terganggu dan dapat menurunkan kinerja karyawan. Komunikasi antar karyawan senior dengan junior juga mempengaruhi kinerja, ketika karyawan junior akan melakukan komunikasi dengan karyawan senior ia merasa segan dan canggung karena perbedaan masa kerja mereka (Hasil wawancara dengan Ibu T pada 18 November 2022 salah satu pegawai Kecamatan Purwareja Klampok).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian pengembangan yang dilakukan oleh Endratno & Agnes 2019 dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja, *Personal Engagement* Dan *Servant Leadership* Terhadap Kinerja

Perangkat Desa di Kecamatan Banyumas ” dengan hasil *Servant Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian kali ini mencoba menggali pengaruh *Servant Leadership*, *Human Relations*, Dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok. Apakah dengan menggunakan uji dan analisa yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama atau sebaliknya. Untuk itu penulis mengambil penelitian dengan judul “**Pengaruh *Servant Leadership*, *Human Relations*, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok**”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas,maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Servant leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok
2. Apakah *Human Relations* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok
3. Apakah Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok

### C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang akan diteliti lebih terfokuskan pada tujuan penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok.
2. Variabel yang akan diteliti pada variabel bebas *Servant Leadership*, *Human Relations*, dan Disiplin kerja. Sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja Perangkat Desa.
3. Waktu penelitian bulan Maret 2023.

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji *Servant Leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok.
2. Untuk menguji *Human Relations* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok.
3. Untuk menguji Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok.

## E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dan bahan evaluasi dalam permasalahan kinerja Pegawai khususnya dalam ilmu manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan kinerja Pegawai.

### 2. Manfaat Praktis

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini mempunyai manfaat:

#### a. Bagi Pemerintah Desa di Kecamatan Purwareja Klampok

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam penilaian dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan pengaruh *Servant Leadership*, *Human Relations*, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok.

#### b. Ilmu manajemen Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur MSDM yang berkaitan dengan *Servant Leadership*, *Human Relations*, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Purwareja Klampok.

#### c. Bagi peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bentuk referensi dan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sama dimasa mendatang.