

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan hingga pemutusan hubungan kerja. Manajemen sumber daya manusia juga meliputi pengelolaan, pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (kecerdasan, bakat, minat, motivasi) untuk terus dikembangkan secara optimal di dalam perusahaan dalam rangka mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Pendayagunaan sumber daya manusia tidak hanya ketika karyawan dalam masa produktif saja, mempersiapkan pra pensiun bahkan memberdayakan karyawan yang telah memasuki masa pensiun.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Manajemen merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan oleh manusia, karena manajemen pada dasarnya adalah kegiatan mengatur dan mengorganisir segala apa yang dibutuhkan dalam melaksanakan dan menjalankan suatu kegiatan yang nantinya akan diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik dan informasi) untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara efektif dan efisien. Setiap organisasi juga harus memiliki perencanaan kinerja

sebagai suatu proses dimana atasan dan bawahan bekerja sama merencanakan apa yang harus dikerjakan karyawan pada tahun mendatang, menentukan bagaimana kinerja harus diukur, mengenali dan merencanakan cara mengatasi kendala, serta mencapai pemahaman bersama tentang pekerjaan tersebut.

Kota Tangerang Selatan (atau diakronimkan sebagai: Tangsel) adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Banten, Indonesia. Kota ini terletak 90 km sebelah tenggara ibu kota Provinsi Banten, yaitu Kota Serang. Kota ini merupakan bagian dari kawasan metropolitan Jabodetabekjur dan terletak sekitar 25,6 km di sebelah barat daya DKI Jakarta. Pada pertengahan tahun 2024, jumlah penduduk Tangerang Selatan sebanyak 1.429.529 jiwa.

Kota Tangerang Selatan awalnya termasuk di wilayah keresidenan Batavia. Keresidenan ini telah dibentuk pada zaman penjajahan Belanda. Kemudian berkembang menjadi bagian dari Kabupaten Tangerang. Pada saat itu, ada 3 etnis yang mendominasi di Tangerang Selatan, yakni Mayoritas orang Betawi, Sunda, dan Tionghoa. Kota Tangerang Selatan mulai menjadi kota mandiri sejak tahun 2008. Pembentukan wilayah ini sebagai kota otonom berawal dari keinginan warga di kawasan Tangerang Selatan untuk menyejahterakan masyarakat. Warga merasa kurang diperhatikan oleh pemerintah Kabupaten Tangerang sehingga banyak fasilitas terabaikan.

Kantor kecamatan adalah tempat kerja camat sebagai perangkat daerah yang merupakan perangkat yang mempunyai tanggung jawab. Kecamatan sendiri memiliki tanggung jawab pemerintahan yang diberikan dan melakukan tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan ketentuan perundangan yang ada. Dimana

hubungan antara kecamatan dengan walikota yang bersifat hierarki. Dibentukan kecamatan memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan yang berdayaguna, berhasil dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Kecamatan Setu, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia. Merupakan instansi dari pemerintah yang bergerak dalam pelayanan penduduk seperti pencatatan kependudukan, keperluan surat menyurat dan pengelolaan bantuan sosial dari pemerintah yang dimana dalam pelayanan publik harus meningkatkan pelayanan dan mengikuti perkembangan teknologi. Pengelolaan data penduduk adalah tugas utama yang dilakukan oleh perangkat kecamatan, dimana dalam melakukan pengolahan data penduduk harus dilakukan secara akurat dan efisien. Akan tetapi kantor kecamatan setu saat ini masih melakukan pengolahan data kependudukan secara manual dimana hal tersebut menyebabkan beberapa masalah yang berakibat kurang efisiennya proses pelayanan terhadap penduduk. Dalam pencarian arsip atau data sering kali pegawai kecamatan mengalami kesulitan dikarenakan arsip atau data yang terlampau banyak. Data kecamatan yang terlampau banyak membuat para pegawai merasa enggan untuk melakukan pencarian.

Oleh karena itu dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat membantu manajemen pengolahan data penduduk terutama dalam pelayanan terhadap masyarakat di kecamatan setu. Manajemen pengolahan data kependudukan ini menggunakan *Sequential Searching* yang dapat membantu pengolahan data penduduk kecamatan setu

Pegawai adalah *aset* bagi instansi itu sendiri, maka untuk mencapai tujuan instansi suatu instansi diperlukan memberikan perhatian lebih serius terhadap *asetnya* dengan mempertimbangkan kemampuan *soft skill* dan *hard skill* Pegawai itu sendiri. diberikan oleh instansi kepada Pegawainya akan berdampak positif terhadap pekerjaan yang dilakukannya. kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya dan tidak dapat mencapai tujuan instansi dengan optimal.

Produktivitas kerja merupakan suatu hasil kerja dari seorang pegawai. Hasil kerja pegawai ini merupakan suatu proses bekerja dari seseorang dalam menghasilkan suatu barang atau jasa. Produktivitas pegawai merupakan faktor utama bagi instansi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, produktivitas merupakan hasil yang diperoleh instansi setelah melalui tahapan tertentu. Produktivitas bukan hanya sebatas hasil kerja, tetapi merupakan sikap mental yang mencerminkan pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Secara umum, produktivitas dapat diartikan sebagai perbandingan atau rasio antara output dan input dalam suatu proses kerja.

Menurut Rohim dan Irayanti (2022) menyatakan bahwa produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif, suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Sedangkan Ndruru (2022) menyatakan bahwa produktivitas adalah sikap mental pegawai yang mencerminkan kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang diperoleh berdasarkan sumber daya yang digunakan.

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja pegawai, penggunaan rasio produktivitas tidak dapat dipisahkan dari berbagai aspek yang memengaruhinya. Beberapa di antaranya meliputi kualitas dan jumlah tenaga kerja, gaya kepemimpinan dalam memberikan arahan serta pembinaan, dan kejelasan tujuan atau sasaran kerja yang ingin dicapai. Selain itu, kapasitas teknologi atau mesin operasional juga berperan penting dalam mendukung efektivitas kerja. Karena faktor manusia merupakan komponen utama dalam pencapaian produktivitas, maka pengelolaannya tidak dapat disamakan dengan faktor produksi lainnya. Pegawai bukan hanya sekadar sumber daya kerja, tetapi individu yang memiliki kepribadian, potensi, serta harkat dan martabat yang perlu dihormati. Oleh karena itu, peningkatan produktivitas perlu dilakukan melalui pendekatan yang humanis dan strategis, seperti pengembangan karir, peningkatan loyalitas, serta komunikasi internal yang efektif dan berkelanjutan.

Berikut ini merupakan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 30 pegawai Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan terkait faktor-faktor yang mendukung produktivitas kerja:

Tabel 1.1
Prasurvey Produktivitas pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

Hasil Survey Produktivitas pada Kecamatan Satu Rota Pangerang Selatan							
No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah Sampel	Target
		Ya		Tidak			
		Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)		
Kemampuan							100%
1	Saya memiliki kemampuan dan keterampilan yang cukup untuk melaksanakan tugas saya.	22	73%	8	27%	30	
Hasil yang Dicapai							
2	Saya selalu	24	80%	6	20%	30	

No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah Sampel	Target
		Ya		Tidak			
		Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)		
	berusaha meningkatkan hasil kerja yang saya capai.						
Semangat Kerja							
3	Saya bekerja dengan semangat untuk menjadi lebih baik dari hari sebelumnya.	20	67%	10	33%	30	
Pengembangan Diri							
4	Saya berupaya mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja saya.	8	26,6 %	22	73,4 %	30	
Mutu							
5	Saya selalu berusaha meningkatkan mutu hasil pekerjaan saya.	23	77%	7	23%	30	
Efisiensi							
6	Saya menyelesaikan pekerjaan secara efisien dengan penggunaan sumber daya yang optimal.	6	20%	24	80%	30	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 Hasil Data Penilaian Produktivitas pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan, terlihat bahwa dari 30 pegawai yang dijadikan pra Survey, pada indikator kemampuan yang menjawab Ya sebesar 73% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 27%, pada indikator Hasil yang dicapai yang menjawab Ya sebesar 80% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 20%,

pada indikator Semangat Kerja yang menjawab Ya sebesar 67% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 33%, pada indikator Pengembangan diri yang menjawab Ya sebesar 26,6% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 73,4%, pada indikator Mutu yang menjawab Ya sebesar 77% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 23%, pada indikator Efisiensi yang menjawab Ya sebesar 20% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 80%, adapun data mengenai produktivitas sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Produktivitas Kecamatan Setu Kota tahun 2022-2024

No	Tahun	Ajuan Warga	Kunjungan Pelayanan	Pelayanan yang terselesaikan	Pelayanan yang tidak terselesaikan	%
1	2022	1284 Surat	876 Orang	862 Orang	14 Orang	98,4
2	2023	1376 Surat	891 Orang	879 Orang	12 Orang	98,6
3	2024	1441 Surat	942 Orang	904 Orang	38 Orang	95,9

Sumber : Kantor Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan, 2025

Adapun permasalahan yang penting yang dapat mempengaruhi produktivitas pegawai yaitu yaitu fasilitas pendukung kerja. Fasilitas pendukung kerja adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan. Pengelolaan instansi merupakan kegiatan untuk mengelola berbagai fasilitas penunjang. Fasilitas pendukung kerja tersebut adalah fasilitas yang dapat digunakan secara bersamaan oleh instansi yang menjadi keunggulan dari instansi tersebut.

Adapun jumlah mengenai Fasilitas yang terdapat pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Fasilitas Pendukung Kerja pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

No	Fasiltias	Kebutuhan	Realisasi	Keterangan
1.	AC	100 Unit	84 Unit	Belum seluruh ruangan menggunakan AC
2.	Komputer	75 Unit	66 Unit	Belum seluruh bagian memiliki fasilitas komputer yang sesuai dengan kepentingan nya
3.	Laptop	50 Unit	32 Unit	Kualitas pada laptop belum cepat sehingga membuat kerja terhambat
4.	Printer	40 Unit	30 Unit	Masih minim dan terkadang rusak sehingga tidak bisa digunakan
5.	Scanner	15 Unit	11 Unit	Masih minim dan terkadang rusak sehingga tidak bisa digunakan
6.	Penghancur Kertas	12 Unit	12 Unit	Terkadang macet dan tidak bisa digunakan
7.	Ruang Rapat	3 Unit	1 Unit	Keterbatasan ruang membuat ruang rapat tidak nyaman
8.	Ruang Camat	1 Unit	1 Unit	Terdapat ruang camat yang cukup
	Parkiran	1 Unit	1 Unit	Parkiran yang tersedia belum sesuai dan belum luas
9.	CCTV	20 Unit	10 Unit	Belum memiliki CCTV untuk menjaga keamanan
10.	Lemari	45 Unit	39 Unit	Keterbatasan ruangan membuat lemari tidak dapat diletakan dengan maksimal
11.	Meja dan Bangku Kerja	138 Unit	138 Unit	Terdapat meja dan bangku kantor yang cukup
12.	Kursi Tunggu	15 Unit	11 Unit	Masih terbatas dan terkadang masih ada masyarakat yang menunggu dengan berdiri
13.	Toilet	10 Unit	5 Unit	Jumlah toilet masih terbatas dan belum sesuai dengan yang diharapkan
14.	Filling Cabinet	20 Unit	18 Unit	Terkadang macet tidak bisa digunakan dan beberapa yang sudah tidak layak pakai

Sumber : Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan, 2024

Dari pembahasan di atas tersebut terlihat jelas bahwa fasilitas pendukung kerja dalam instansi belum sesuai dengan yang diharapkan, guna menunjang

pekerjaan lebih baik sebaiknya meningkatkan fasilitas pendukung kerja bagi pegawai Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan. Dapat dilihat bahwa hanya beberapa yang memenuhi kebutuhan, sedangkan masih banyak fasilitas-fasilitas yang belum sesuai dengan kebutuhan kerja. Dengan begitu menjadi perhatian khusus untuk memenuhi kebutuhan fasilitas kerja karena dapat memaksimalkan kinerja para pegawai dalam bekerja.

Selain fasilitas pendukung kerja adapun hal lainnya yang menghambat produktivitas pelayanan publik, yaitu kompetensi pegawai, kompetensi yang dimiliki setiap individu tersebut haruslah menjadi fokus utama yang harus diperhatikan. Penetapan kompetensi dalam instansi dapat memperjelas standar kerja dan tujuan yang ingin dicapai serta dapat mengomunikasikan nilai dan hal-hal yang harus menjadi fokus kerja pegawai. Kompetensi dapat dilakukan dengan mengembangkan pengetahuan, keahlian, serta sikap individu. Peningkatan kompetensi merupakan strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, dan efektivitas kedalam peningkatan kinerja. Berikut dapat dilihat pra survey mengenai kompetensi pegawai sebagai berikut :

Tabel 1.4
Prasurvey Kompetensi Pegawai Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

Penelitian Tindakan Kelas (PTK) pada Mata Pelajaran Matematika Kelas IV SD Negeri 1000							
--	--	--	--	--	--	--	--

No	Pernyataan	Jawaban				Jumlah Sampel	Target
		Ya		Tidak			
		Frekuensi	(%)	Frekuensi	(%)		
	yang saya miliki mampu mengerjakan pekerjaan dengan baik						
Konsep Diri (sikap)							
3	Sikap saya dalam bekerja selalu mematuhi aturan dan norma yang berlaku	24	80%	6	20%	30	
Sifat (Trait)							
4	Saya memiliki kepedulian yang tinggi terhadap Sesama Pegawai	7	24%	23	76%	30	
Motif							
5	Saya memahami setiap berbagai macam motif pekerjaan yang diberikan	28	93%	2	7%	30	

Sumber : Hasil olah data kuesioner pra-survei (2025)

Berdasarkan Tabel 1.3 prasurvey kompetensi pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan, terlihat bahwa dari 30 pegawai yang dijadikan pra Survey, pada indikator Keterampilan (*Skill*) yang menjawab Ya sebesar 33% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 67%, pada indikator Pengetahuan yang menjawab Ya sebesar 73% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 27%, pada indikator Konsep Diri (sikap) yang menjawab Ya sebesar 80% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 20%, pada indikator Sifat (*Trait*) yang menjawab Ya sebesar 24% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 76%, pada indikator Motif yang menjawab Ya sebesar 93% sedangkan yang menjawab Tidak sebesar 7%.

Dapat dilihat dari survey diatas bahwa indikator konsep diri dan motif memiliki jawaban tidak terbanyak, dibuktikan bahwa kompetensi pegawai belum berjalan dengan baik dan semestinya. Sebaiknya lebih meningkatkan kompetensi bagi pegawai yang lebih baik, agar pegawai dapat dikatakan kompeten dan bekerja dengan baik.

Berdasarkan latar belakang, dan masalah yang dijelaskan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi, dengan judul: **“Pengaruh Fasilitas Pendukung Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pelayanan Publik Pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial fasilitas pendukung kerja terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh positif signifikan secara simultan fasilitas pendukung kerja dan kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini berjalan sebagaimana yang diharapkan, maka ditetapkan tujuan-tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif signifikan secara parsial fasilitas pendukung kerja terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif signifikan secara parsial kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif signifikan secara simultan fasilitas pendukung kerja dan kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik pada Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen dan menambah kajian ilmu khususnya ilmu pemasaran untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas pendukung kerja dan kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan dan rujukan, di dalam menyusun karya ilmiah (skripsi).

b. Bagi Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan untuk lebih mengoptimalkan fasilitas pendukung kerja dan kompetensi pegawai terhadap produktivitas kerja pelayanan publik yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.