

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kapasitas dalam suatu bidang. Sumber daya manusia sebagai pelaksanaan visi dan misi organisasi harus diseleksi dengan baik. Oleh karena itu manajemen sumber daya manusia menjadi hal penting dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang manajemen yang fokus pada fungsi *staffing* dalam proses manajemen. Kegiatan *staffing* diantaranya adalah menentukan kualifikasi calon pekerja, melakukan rekrutmen, seleksi kandidat, menyelenggarakan *training and development*, melakukan evaluasi performa dan memberikan kompensasi pada pekerja.

Menurut Aprilianto (2019) menyatakan manajemen sumber daya manusia di setiap lembaga/organisasi haruslah sesuai dengan tujuan organisasi dengan tidak berlebihan ataupun tidak terlalu kurang. Sebab, adanya suatu kelebihan atau kekurangan penerapan sasaran di masing-masing unit lembaga menunjukkan adanya *wasted* atau pemborosan penggunaan sumber daya manusia. Maka dari itu setiap unit lembaga yang mengelola atau menggunakan sumber daya manusia harus mampu menjaga keseimbangan yang tepat antara kualitas dan kuantitas sumber dayanya masing-masing. Agar selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam upaya meningkatkan dan mewujudkan pelayanan publik yang optimal sangat diperlukan *agent of control*, atas dasar tersebut maka didirikan

lembaga Ombudsman yang berfungsi sebagai lembaga pengawas pelayanan masyarakat. Didirikannya Ombudsman diharapkan agar mampu menerima adanya ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah serta meminimalisir tindakan yang melenceng atau tidak semestinya. Namun, dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat, kinerja Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan memiliki dukungan manajerial dan komunikasi yang efektif menciptakan lingkungan yang kondusif untuk penyelesaian kasus dengan cepat dan akurat. Penting untuk terus meningkatkan dan mengembangkan kemampuan kerja pegawai Ombudsman, baik melalui pelatihan dan pengembangan. Sehingga pegawai Ombudsman dapat menjalankan peran mereka dengan optimal dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini akan meneliti bagaimana kemampuan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Kalimantan Selatan.

Ombudsman berperan sebagai lembaga yang mendukung dan melindungi hak-hak warga negara memastikan keadilan dan meningkatkan akuntabilitas di dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks ini, kemampuan kerja yang tinggi dan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi serta komunikasi efektif antar pegawai meningkatkan koordinasi penanganan kasus dan mengoptimalkan respons terhadap pengaduan masyarakat.

Ombudsman memiliki tugas kritis dalam menangani aduan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik, tindakan tidak terpuji, atau ketidakpatuhan terhadap hukum dan etika. Kemampuan kerja yang melibatkan pengetahuan hukum, analisis kebijakan, kemampuan interaksi sosial, dan

komunikasi efektif menjadi fondasi utama dalam memastikan bahwa Ombudsman dapat berfungsi dengan baik.

Menurut Anam (2018:46), lingkungan kerja adalah apa yang ada di sekitar karyawan yang membuat mereka merasa aman, nyaman, dan puas saat melakukan dan menyelesaikan tugas yang diberikan atasan mereka.

Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Faktor seperti dukungan manajemen, ketersediaan sumber daya, dan keadilan dalam kebijakan dapat mempengaruhi motivasi, produktivitas, dan kepuasan kerja pegawai di lembaga tersebut. Selain itu faktor-faktor lainnya dalam lingkungan kerja Ombudsman yang dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai meliputi budaya organisasi yang mendukung transparansi dan akuntabilitas, kepemimpinan yang memotivasi, sistem komunikasi internal yang efektif, fasilitas kerja yang memadai, serta faktor seperti keadilan organisasional dan dukungan manajerial yang dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai dan akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka.

Menurut Fachrezi dan Khair (2020:111) adapun indikator dari lingkungan kerja yaitu fasilitas, kebisingan, sirkulasi udara, dan hubungan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif di lembaga Ombudsman dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan motivasi pegawai, kesejahteraan psikologis, kolaborasi tim, serta efisiensi operasional, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pemantauan dan penegakan integritas lembaga.

Fasilitas dan sarana kerja yang disediakan oleh Ombudsman dapat memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas pegawai. Lingkungan kerja yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti teknologi informasi, ruang kerja yang nyaman, dan sarana pendukung lainnya. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi kerja. Pegawai yang memiliki akses terhadap fasilitas yang baik cenderung bekerja lebih optimal, meminimalkan hambatan operasional, dan secara keseluruhan dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas dalam menjalankan tugas-tugas di lembaga Ombudsman.

Menurut Afandi (2018:66) faktor-faktor lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain perencanaan ruang kerja, termasuk tata letak dan penataan peralatan kerja yang tepat, kenyamanan dan penampilan karyawan serta penempatan peralatan kerja dan kecukupan penempatan sangat berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan gaya kerja karyawan. Faktor berikutnya rancangan pekerjaan, meliputi peralatan kerja dan produser kerja atau metode kerja, peralatan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kesehatan hasil kerja karyawan. Selanjutnya faktor kondisi lingkungan kerja, pencahayaan dan kebisingan berhubungan erat dengan kenyamanan pekerja dalam bekerja. Sirkulasi udara, suhu ruangan, dan pencahayaan yang tepat berdampak besar pada kondisi kerja seseorang dalam menjalankan tugasnya. Faktor terakhir mengenai tingkat *visual privacy* dan *acoustical privacy*, dalam tingkat pekerjaan tertentu di tempat kerja membutuhkan tempat kerja yang dapat memberikan privasi kepada karyawan. Privasi adalah kebebasan individu dalam hal-hal yang mempengaruhi diri

sendiri dan kelompok seseorang. Privasi akustik mengacu pada kebebasan visual atau yang dilihat, sedangkan privasi akustik mengacu pada pendengaran.

Kemampuan kerja dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi efektivitas di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan. Kemampuan kerja yang baik, didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif, dapat meningkatkan kinerja pegawai dan hasil kerja lembaga dalam menjalankan tugas pengawasan, penegakan hukum, dan penanganan aduan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut Moenir yang dikutip dalam (Pattarani dkk., 2021:24) jenis kemampuan kerja yaitu keterampilan teknis. Keterampilan teknis merupakan pengetahuan dan penguasaan berkaitan dengan proses prosesur untuk bekerja dan peralatan kerja. Maksudnya adalah karyawan yang memiliki kemampuan teknis termasuk ke dalam prosedur kerja, metode kerja dan penguasaan alat dinilai dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan menjadi lebih maksimal.

Kemampuan konseptual adalah kemampuan seorang karyawan (pengambil keputusan) untuk menganalisa dan merumuskan tugas yang diberikannya. Kemampuan konseptual didefinisikan sebagai kemampuan untuk melihat sebuah gambaran kasar untuk mengenali unsur-unsur penting dalam situasi dan memahami di antara unsur-unsur tersebut. Dengan kemampuan ini pekerjaan dapat berjalan dengan baik karena itu dapat memilih pekerjaan mana yang harus diutamakan.

Menurut Handoko (2013:12) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang menentukan kemampuan kerja seseorang antara lain faktor pendidikan, pendidikan yang diperoleh secara teratur, sistematis, bertingkat atau berjenjang

dan mengikuti syarat-syarat yang jelas. Faktor selanjutnya yaitu faktor pelatihan. Materi pelatihan, kemampuan yang berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Terakhir faktor pengalaman kerja, latar belakang seseorang atau kepribadian yang mencakup pendidikan, latihan bekerja untuk menunjukkan seseorang diwaktu yang lalu.

Menurut Rivai dan Basri (2017:50) mendefinisikan kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepekat bersama.

Menurut Kasmir (2018:189), mengatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen, disiplin kerja, dan lingkungan kerja. Peningkatan kemampuan kerja pegawai Ombudsman memiliki hubungan positif dengan peningkatan kinerja. Melalui peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman terhadap tugas tugas mereka, pegawai dapat lebih efektif dalam menangani permasalahan, menganalisis situasi, dan memberikan solusi yang berkualitas. Pada gilirannya, ini dapat meningkatkan kontribusi pegawai dalam memenuhi tujuan Ombudsman untuk memastikan keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai antara lain kuantitas hasil kerja, satuan ukuran dari segala jenis yang berhubungan dengan besaran hasil kerja yang dapat direpresentasikan dengan suatu bilangan atau

bilangan lain yang setara. Selanjutnya kualitas hasil kerja, mutu atau segala jenis satuan pengukuran yang berkaitan dengan mutu. Mutu pekerjaan yang dapat dinyatakan dalam ukuran numerik atau setara numerik lainnya. Indikator berikutnya efisiensi dalam melaksanakan tugas, berbagai sumber daya dengan bijak dan hemat. Selanjutnya ada disiplin kerja, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Indikator selanjutnya ketelitian, kesesuaian hasil pengukuran kerja terlepas dari apakah pekerjaan itu sudah mencapai tujuan atau belum. Selanjutnya kepemimpinan, proses mempengaruhi dan memberikan contoh bagi pemimpin kepada bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Berikutnya kejujuran, salah satu sifat manusia yang sangat sulit untuk diterapkan. Setelah itu kreativitas, proses psikologis yang melibatkan pemunculan gagasan atau menghasilkan ide-ide. Indikator terakhir inisiatif, kemampuan untuk memilih dan melaksanakan sesuatu dengan besar tanpa disuruh, kemampuan untuk memahami apa yang harus dilakukan orang lain, dan kemampuan untuk terus bertindak bahkan ketika keadaan terasa semakin sulit.

Kemampuan kerja dan lingkungan kerja pada kantor Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan masih terdapat ketidaksesuaian dikarenakan terjadinya kebisingan dan suara dari lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi kinerja. Hal ini dikarenakan pegawai lebih berfokus pada kemampuan dalam menyelesaikan laporan pengaduan dari masyarakat.

Dalam konteks ini, penelitian tentang pengaruh kemampuan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan sangat penting untuk memberikan wawasan yang lebih

mendalam mengenai faktor-faktor tersebut terhadap efektivitas lembaga. Dengan memahami keterkaitan antara kemampuan kerja dan lingkungan kerja, dapat diidentifikasi strategi dan kebijakan yang dapat meningkatkan kinerja Ombudsman, menjadikannya lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan memperkuat perannya dalam memastikan pemerintahan yang baik dan transparan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan ?
2. Bagaimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan ?
3. Bagaimana kemampuan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.
2. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.
3. Mengetahui pengaruh kemampuan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu :

a. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada teori kinerja pegawai dengan menyoroti bagaimana faktor-faktor kemampuan kerja dan lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan.

b. Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) khususnya mengenai kemampuan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat untuk meningkatkan kinerja pegawai ditinjau dari kemampuan kerja dan lingkungan kerja.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya sebagai acuan dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, serta bermanfaat bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.