

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dewasa ini, menjadi pegawai negeri sipil adalah salah satu profesi yang paling diimpikan oleh masyarakat Indonesia khususnya para generasi milenial yang sebagian besar masih berusia produktif. Hal ini dapat dilihat dari tingkat keikutsertaan dalam proses seleksi calon pegawai negeri sipil tahun 2018 hingga 2019 lalu yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara. Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian Negara melalui situs *bkn.go.id* jumlah peserta yang mendaftar mencapai 4 juta orang, padahal yang dibutuhkan negara berdasarkan formasi masing-masing instansi secara keseluruhan hanya 238.015 formasi, Arnani (2018).

Dari perbandingan jumlah formasi dan keikutsertaan peserta calon pegawai negeri sipil tersebut, dapat disimpulkan bahwa minat generasi usia produktif sangatlah besar terhadap profesi pegawai negeri sipil. Tentunya keinginan tersebut, dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kepastian kerja yang ditunjang oleh kepastian pendapatan, jenjang karir yang jelas, gaji dan tunjangan hingga dana pensiun yang menjanjikan. Selain itu, perhatian besar dari pemerintah untuk pengembangan dan pelatihan bagi para pegawai negeri sipil tersebut juga difasilitasi oleh kantor pemerintah.

Dalam Undang - Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, disebutkan bahwa pegawai negeri sipil adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai negeri sipil secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan (Kemenkeu, 2014). Dengan demikian, aparatur sipil negara bertugas untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan lingkungannya sehingga pemerintahan pusat maupun daerah dapat berjalan dengan baik.

Menariknya, setiap penerimaan calon pegawai negeri sipil, pemerintah memiliki komitmen bahwa kesempatan untuk mengabdikan diri kepada negara dengan menjadi pegawai negeri sipil tidak hanya berlaku bagi masyarakat yang memiliki kesempurnaan secara fisik saja namun juga bagi para penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan fisik. Penerimaan calon pegawai negeri sipil yang diselenggarakan oleh pemerintah juga memfasilitasi orang-orang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Pemerintah memberikan kesempatan yang luas untuk penyandang disabilitas agar menjadi salah satu unsur penting yang memiliki hak dan kewajiban yang sama dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan, pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat. (Ratna, 2018).

Komitmen pemerintah dalam penerimaan calon pegawai negeri sipil untuk para penyandang disabilitas juga telah dituangkan dalam undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Dalam undang-undang tersebut, mewajibkan berbagai instansi untuk mempekerjakan penyandang disabilitas

setidaknya dua persen dari total pegawai. Pada pasal 53, tertulis bahwa lembaga yang wajib melaksanakan itu adalah instansi di Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Undang - undang nomor 19 tahun 2011, juga mengatur tentang konvensi mengenai hak-hak penyandang disabilitas yang didalamnya juga mengandung upaya perlindungan dari kerentanan terhadap berbagai pelecehan maupun pelanggaran hak asasi manusia terhadap penyandang disabilitas. Sebagai contoh dalam pasal 1 disebutkan bahwa tujuan konvensi ini adalah untuk memajukan, melindungi dan menjamin kebebasan penuh dan setara kepada semua penyandang disabilitas dan untuk meningkatkan penghormatan atas martabat yang melekat pada mereka.

Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat Indonesia yang juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan kesempatan serta peran yang sama dalam segala aspek kehidupan bernegara. Penyandang disabilitas memiliki hak fundamental yang berarti setiap penyandang disabilitas memiliki sebuah bentuk kebebasan dasar yang melekat di dalam diri manusia itu sendiri secara kodrat, universal, dan juga abadi sebagai sebuah bentuk anugerah yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penyandang disabilitas adalah mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama.

Meski demikian, dari hasil wawancara dengan salah satu partisipan, terkadang lingkungan yang tak bersahabat dan sarana penunjang yang tak cukup memadai kerap menjadi hambatan atau tantangan bagi para pegawai negeri sipil penyandang disabilitas untuk bekerja secara maksimal, namun disatu sisi, hambatan

atau tantangan tersebut juga dapat menjadi kekuatan dan semangat kerja bagi pegawai penyandang disabilitas untuk menunjukkan kinerja kerja yang membanggakan. Hal ini tentunya juga akan berdampak pada kreativitas dan inovasi yang dikerjakan oleh para penyandang disabilitas untuk menghasilkan sebuah karya, khususnya di lingkungan kantor pemerintah kabupaten semarang.

Kantor dinas pemerintah daerah kabupaten semarang adalah salah satu instansi daerah di Indonesia yang memiliki komitmen menerima para penyandang disabilitas untuk bekerja membangun dan melayani masyarakat. Pegawai negeri sipil penyandang disabilitas di kabupaten semarang juga dapat ditemui di beberapa kantor kedinasan di lingkup pemerintah daerah kabupaten semarang. Pada tanggal 30 september 2020, sekitar pukul 10.00 WIB, peneliti berkunjung ke kantor pemerintah di kabupaten Semarang untuk bertemu dengan ketiga partisipan PNS disabilitas, pada saat itu peneliti hanya bertemu dengan partisipan pertama karena partisipan kedua dan partisipan ketiga sedang ada rapat di kantor.

Setelah berkenalan dengan partisipan pertama, peneliti berusaha untuk membangun *building rapport* dengan partisipan pertama dan bertanya-tanya tentang kabar partisipan dan seputar pekerjaan. Peneliti juga bertanya tentang keterbatasan yang dimiliki pada partisipan kedua dan partisipan ketiga melalui partisipan pertama. Peneliti juga melakukan wawancara melalui sosial media *whatsapp* dengan ketiga partisipan tentang pekerjaan dan lingkungan kerja partisipan, ditemukan bahwa beberapa pegawai disabilitas yang berada di kantor pemerintah Kabupaten Semarang merupakan kategori disabilitas fisik yaitu tunadaksa dan tunarungu.

Menurut Reefani (2013), tunadaksa adalah individu yang memiliki gangguan gerak yang disebabkan oleh kelainan *neuro-muscular* dan struktur tulang yang bersifat bawaan, sakit atau akibat kecelakaan (kehilangan organ tubuh), polio dan lumpuh. Tunadaksa sering diartikan dengan cacat tubuh atau tuna fisik. Istilah ini menggambarkan suatu keadaan dari seseorang yang memiliki kecacatan, kelainan bentuk tubuh atau kehilangan salah satu bagian dari tubuhnya yang mengakibatkan terganggunya fungsi dari tubuh untuk melakukan gerakan - gerakan sesuai yang diinginkan, sedangkan tunarungu adalah individu yang memiliki hambatan dalam pendengaran baik permanen maupun tidak permanen. Tarmansyah (1996) memberi pengertian tunarungu adalah suatu keadaan keterbatasan fungsi auditori. Tunarungu dapat dibatasi sebagai suatu keadaan kehilangan fungsi pendengaran, sehingga tidak dapat digunakan untuk mendengar seperti pada kehidupan yang normal.

Partisipan pertama termasuk pada kategori tunadaksa (disabilitas fisik) yang memiliki gangguan gerak pada bagian tubuh khususnya tangan dan kaki yang bersifat bawaan dari lahir serta memiliki kesulitan berbicara. Pada partisipan kedua, memiliki keterbatasan fisik pada bagian pergelangan tangan kanan yang buntu bawaan dari lahir sedangkan partisipan ketiga adalah kategori gangguan pendengaran. Partisipan ketiga, memiliki keterbatasan fisik pada gangguan pendengaran akibat sakit pada tempo hari, tetapi partisipan ketiga dapat mendengar jauh lebih baik ketika memakai alat bantu pendengaran.

Dalam meningkatkan kinerja kerja yang ingin dicapai, pegawai penyandang disabilitas tentunya memiliki kekhususannya tersendiri dibanding dengan pegawai non-disabilitas. Menurut Purinami, Apsari, Mulyana (2018), memasuki dunia kerja penyandang disabilitas akan dihadapkan kepada situasi yang berbeda di tengah orang-orang non-disabilitas. Keadaan tersebut mendorong penyandang disabilitas melakukan proses penyesuaian diri agar kebutuhan mereka untuk mendapatkan keterampilan kerja berjalan beriringan dengan penerimaan sosial di tempat kerja sehingga memungkinkan mereka mendapatkan hasil kerja yang ingin dicapai. Dalam kenyataannya terkadang pegawai penyandang disabilitas masih mendapatkan diskriminasi. Kondisi ini terjadi karena penyandang disabilitas masih dianggap sebagai beban masyarakat dan tidak mampu mandiri.

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga partisipan PNS disabilitas di kantor pemerintah kabupaten semarang melalui sosial media *whatsapp*, pada tanggal 20 Oktober 2020, diketahui bahwa ketiga partisipan memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang dapat membantu partisipan dalam menunjang produktivitas kerja pada saat dulu bekerja sebagai pegawai swasta. Dalam menjalani kehidupannya saat ini sebagai seorang PNS, ketiga partisipan menemukan hambatan – hambatan baru yang dihadapinya, lingkungan dan rekan kerja yang baru, tugas pekerjaan yang berbeda dari sebelumnya. Dalam hal ini ada perbedaan dari ketiga partisipan yang dulunya bekerja sebagai pegawai swasta dengan yang sekarang bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS).

Adapun beragam hambatan yang dirasakan oleh ketiga partisipan dengan tiap keterbatasan yang partisipan miliki dalam meningkatkan kinerja kerjanya dalam bekerja. Sebagai contoh pada partisipan AK dan partisipan TR yang merupakan pegawai tunadaksa, kedua partisipan mengeluhkan infrastruktur yang belum cukup memadai dalam mendukung pekerjaannya sebagai seorang PNS di lingkungan Pemkab Semarang, *“lingkungan kantor masih kurang mengakomodir atau memfasilitasi potensi-potensi yang ada terhadap pegawai yang memiliki keterbatasan (penyandang disabilitas)”* ungkap salah satu partisipan. Adapun hambatan lain yang partisipan rasakan dalam bekerja ketika mendapatkan tugas atau berkas-berkas pekerjaan yang menumpuk, mengetik tugas pekerjaan melalui komputer, dengan keterbatasan yang kedua partisipan miliki terkadang membuat partisipan membutuhkan cukup banyak waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, tetapi kedua partisipan dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dalam jangka waktu yang sudah ditentukan oleh kantor kedinasan. Adanya diskriminasi verbal maupun non – verbal yang terkadang dirasakan oleh salah satu partisipan, diskriminasi yang telah dirasakan oleh penyandang disabilitas tentu dapat menghambat proses penyesuaian diri dan mempengaruhi kinerja kerja di lingkungan tempat bekerja. Tantangan terbesar di tempat kerja yaitu menghadapi stigma yang ada di antara rekan kerja. Ketika berhadapan dengan penyandang disabilitas, rekan kerja mungkin cenderung punya sikap merendahkan (Ridwansah, D, 2019).

Partisipan ketiga adalah partisipan AN yang merupakan pegawai disabilitas fisik pada gangguan pendengaran. Dalam pengakuannya, partisipan AN sulit berkomunikasi dengan baik jika alat bantu dengar partisipan tidak terpasang. Di masa pandemi seperti ini, partisipan AN lebih kesulitan untuk berkomunikasi karena partisipan AN tidak bisa membaca gerak bibir lawan bicaranya pada saat berkomunikasi, karena di masa pandemi ini diwajibkan menggunakan masker sesuai dengan peraturan yang sudah di himbau oleh pemerintah. Pada ketiga partisipan juga sedang belajar dalam proses penyesuaian diri di lingkungan kerjanya yang memiliki berbagai macam karakter rekan- rekan kerja yang berbeda, karena lingkungan kerja juga mempengaruhi tingkat produktivitas kerja seseorang. Nitisemito (2014) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai sumber informasi dan tempat untuk melakukan aktivitas, sehingga kondisi lingkungan kerja yang baik harus diwujudkan agar karyawan merasa lebih betah dan nyaman di dalam ruang kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga tingkat efisiensi yang tinggi dapat tercapai.

Semangat dan motivasi bekerja tercermin dari pengakuan ketiga partisipan dalam menjalani pekerjaannya sebagai seorang PNS disabilitas di kantor pemkab semarang. Partisipan mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh kantor baik pelatihan teknis maupun non teknis (rapat) untuk meningkatkan kemampuan kerja, pengetahuan dan menambah pengalaman mereka dalam bekerja. Potensi-potensi yang ketiga partisipan kembangkan membantu partisipan dalam meningkatkan produktivitas kerja dan menghasilkan pekerjaan yang baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pekerjaannya masing-masing. Dalam menjalankan tugasnya



sebagai seorang PNS, ketiga partisipan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu meskipun mereka harus melewati hambatan-hambatan yang terkadang dialami dalam bekerja.

Dalam meningkatkan produktivitas kerja memerlukan sikap mental yang baik dari pegawai, disamping itu peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat melalui cara kerja yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan dan hasil kerja yang diperoleh (*Nawawi dalam Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, 2016*). Produktivitas kerja pegawai merupakan suatu kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu untuk menghasilkan jasa atau menyelesaikan tugas pekerjaannya dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (*Kusnendi, 2003*). *Sutrisno (2011)* mengemukakan bahwa produktivitas kerja pada dasarnya memiliki pemikiran untuk memperbaiki kehidupan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dengan memiliki sikap tersebut menjadikan setiap individu tidak cepat merasa puas, akan tetapi selalu mengembangkan potensi yang ada pada individu dan selalu memperbaiki diri sebagai upaya meningkatkan etos kerja.

Menurut *Siagian (2009)*, produktivitas kerja pegawai dapat diukur dengan adanya semangat kerja dari pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang dibebarkannya, dengan selalu berdasarkan pada cara kerja atau metode kerja yang telah ditetapkan sehingga akan diperoleh hasil kerja yang memuaskan. Produktivitas kerja pegawai menurut *teori Gaol (2014)* merupakan prestasi pegawai di lingkungan kerjanya. Dari sisi lain produktivitas kerja merupakan pemanfaatan atau penggunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Produktivitas yang tinggi merupakan

cerminan pegawai yang merasa puas akan pekerjaannya dan akan memenuhi semua kewajibannya sebagai pegawai. Wartana (2011) mendefinisikan produktivitas kerja sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan sesuatu dari tugas dan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Penyandang disabilitas memiliki hak dan kesempatan yang setara untuk dipandang sama di dunia kerja. Meski begitu, di tengah keterbatasan ketiga partisipan, tetap saja ada tantangan atau kendala yang dihadapi khususnya di tempat kerja. Berdasarkan dari hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari ketiga partisipan pegawai disabilitas memiliki tingkat hambatannya masing-masing dalam meningkatkan produktivitas kerja. Pada partisipan AK yang mengalami diskriminasi di tempat kerjanya, hambatan lain dari partisipan AK membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan jika ada pekerjaan yang menumpuk, adapun keluhan terhadap sarana infrastruktur yang kurang memadai serta masih terus belajar dalam proses menyesuaikan diri. Hambatan yang dirasakan oleh partisipan TR pun hampir sama dengan partisipan AK yang terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama jika harus mengerjakan pekerjaan yang menumpuk dan masih dalam proses menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Pada partisipan AN, hambatan yang dirasakan sulit berkomunikasi jika tidak memakai alat bantu pendengaran, apalagi di masa pandemi ini, partisipan AN lebih merasa kesulitan berkomunikasi karena tidak dapat membaca gerak bibir lawan bicara, dan partisipan AN juga terus berproses dalam menyesuaikan diri dengan rekan-rekan kerja yang memiliki berbagai macam karakter.

Produktivitas kerja merupakan hal yang sangat penting bagi para pekerja, dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan untuk mengukur produktivitas kerja. Dalam keseharian ketiga partisipan yang bekerja sebagai PNS penyandang disabilitas, partisipan memiliki kesempatan untuk mengasah potensi melalui pelatihan – pelatihan yang diadakan oleh kantor kedinasan. Meskipun adanya hambatan-hambatan yang ketiga partisipan alami, upaya untuk memperbaiki diri menjadi lebih baik dari sebelumnya selalu ditunjukkan sebagai usaha dalam meningkatkan etos kerja dengan mengembangkan potensi – potensi yang ketiga partisipan miliki, adanya semangat kerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan, efisiensi dan efektifitas kerja, kemampuan dalam bekerja, pengalaman dan pengembangan diri membuat ketiga partisipan memiliki kesempatan dalam menunjang produktivitas kerja. Hal ini menjadi faktor penting bagi peneliti untuk membahas bagaimana gambaran produktivitas kerja dan hambatan – hambatan yang dihadapi oleh PNS disabilitas dalam meningkatkan kinerja kerja sehingga dapat mencapai produktivitas kerja yang partisipan harapkan dan tentunya dapat memberikan pelayanan yang baik untuk kepentingan masyarakat.

Beberapa penelitian mengatakan bahwa produktivitas kerja adalah hasil kerja. Hasil kerja merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai. Hasil kerja yang diperoleh pegawai merupakan prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hasil kerja ini dapat dilihat dari jumlah atau

frekuensi di atas standar yang ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa pegawai tersebut produktif dalam menyelesaikan tugas - tugas pekerjaannya, Siagian (2009).

Dengan segala keterbatasan fisik yang dimiliki oleh ketiga partisipan, peneliti ingin melihat gambaran produktivitas kerja pada pegawai negeri sipil penyandang disabilitas dalam menjalankan tugasnya sebagai PNS dengan segala hambatan dan tantangan serta dukungan, khususnya di lingkungan kantor pemerintah kabupaten Semarang yang bermuara pada peningkatan kinerja kerja pegawai. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka dirumuskan pokok permasalahan dalam penulisan ini adalah “Bagaimana gambaran produktivitas kerja dan hambatan – hambatan yang dihadapi PNS disabilitas dalam meningkatkan kinerja kerja di Kantor Pemerintah Kabupaten Semarang?”.

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk melihat gambaran produktivitas kerja pada pegawai penyandang disabilitas dalam meningkatkan produktivitas kerja di Kantor Pemerintah Kabupaten Semarang.
- b. Untuk melihat hambatan – hambatan pada PNS yang memiliki disabilitas dalam meningkatkan produktivitas kerja di Kantor Pemerintah Kabupaten Semarang

### **C. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Bagi Mahasiswa Jurusan Psikologi

Penelitian ini bermanfaat sebagai motivasi dan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya atau bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian tentang gambaran produktivitas kerja pegawai disabilitas dalam meningkatkan kinerja kerjanya dan hambatan yang dihadapi pegawai penyandang disabilitas dalam mencapai produktivitas kerja adapun sebagai literatur untuk menambah ilmu pengetahuan.

b) Bagi PNS Disabilitas

Penelitian ini bermanfaat memberikan dorongan atau semangat kerja kepada para penyandang disabilitas di lingkungan aparatur sipil negara (ASN) untuk memberikan karya terbaik dari setiap diri mereka masing – masing meskipun mereka memiliki keterbatasan dalam hal fisik maupun non-fisik.

c) Masyarakat Umum

Untuk mengetahui bahwa para penyandang disabilitas memiliki hak dan kesamaan kerja yang setara dengan masyarakat yang lain.