

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting dalam sebuah organisasi. Apapun bentuk dari suatu organisasi serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi dan misi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Dari suatu organisasi sumber daya manusia juga merupakan faktor pendorong dan penentu jalannya suatu organisasi dalam mencapai keberhasilan atau tujuan organisasi. Guna tercapainya tujuan organisasi diperlukan sumber daya yang berkualitas, yang dapat memajukan organisasi sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berharga bagi instansi. Untuk dapat mencapai tujuan organisasi maka instansi pemerintah perlu meningkatkan kinerja para pegawai. Dalam meningkatkan citra kerja instansi pemerintah yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arahan dan pandangan bagi para pegawai pemerintah yang dapat dijadikan pedoman atau acuan dalam menjalankan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang dan unit organisasi instansi pemerintah.

Instansi pemerintah merupakan suatu organisasi yang merupakan tempat kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada publik. Tujuan pemerintah bisa dicapai apabila mampu mengolah dan menggerakkan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif, efisien dan produktif. Birokrasi memiliki peran untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menjadikan masyarakat sebagai prioritas utama. Berhasil atau tidaknya sebuah birokrasi dalam memberikan layanan memiliki banyak faktor diantaranya faktor individu, faktor budaya serta faktor organisasi dan manajemen. Karenanya, dalam konteks teori organisasi, maka setiap

organisasi, tidak terkecuali organisasi publik seperti birokrasi, peran pegawai sebagai aparat birokrasi sangatlah penting.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Berbagai bentuk layanan dari instansi pemerintah, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Semenjak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien.

Salah satu pelaksana pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok juga di tuntutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kabupaten Solok. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Peningkatan kinerja pegawai pada organisasi publik secara teoritis maupun empiris dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik secara universal maupun kontingensi. Seperti faktor budaya organisasi, komunikasi internal, dan lingkungan kerja. Dimana kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Dimana budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk norma-norma perilaku organisasi. Menurut penelitian Chang (2007) setiap orang ditampilkan dengan berbagai karakteristik dan gaya perilaku. Berbagai organisasi bisnis juga datang dengan budaya warisan mereka untuk mempengaruhi operasi organisasi. Sedarmayanti, mendefinisikan budaya organisasi adalah sebuah keyakinan, sikap dan nilai yang umumnya dimiliki, yang timbul dalam organisasi, dikemukakan dengan lebih sederhana, budaya adalah cara kita melakukan sesuatu disini.

Menurut Jiddah dalam penelitiannya, budaya organisasi sangat penting untuk kemajuan organisasi karena berdampak pada komitmen pegawai dan retensi juga. Jika budaya suatu organisasi fleksibel, maka ia akan menyediakan lingkungan kerja kepada pegawai di mana mereka dapat bekerja dengan mudah dan mandiri tanpa merasa terbebani. Jika pegawai memahami budaya organisasi dengan benar sehingga mungkin ada peningkatan dalam kinerja mereka, alasannya adalah bahwa kinerja pegawai adalah dasar dari suatu organisasi. Hasil organisasi dan kesuksesan berasal dari kontribusi individu dalam organisasi di semua level. Jika setiap individu melakukan sesuai dengan standar yang diharapkan maka kinerja organisasi akan ditingkatkan.

Peningkatan kinerja pegawai yang tinggi juga tidak terlepas dari komunikasi internal pegawai, sebagai salah satu faktor yang menentukan peningkatan kinerja pegawai. Komunikasi internal adalah komunikasi yang berada dalam organisasi, yang terlihat oleh adanya struktur organisasi. Sebagaimana yang di kemukakan oleh Miftah Thoha (2007), bahwa untuk “untuk membedakan komunikasi organisasi dengan komunikasi di luar organisasi adalah struktur hierarki yang merupakan karakteristik dari setiap organisasi”.

Menurut Arni Muhammad (2009), mendefinisikan “komunikasi internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi, dengan kata lain penerima pesan adalah orang dalam organisasi”. Komunikasi internal merupakan salah satu kegiatan yang penting dalam kegiatan penyelenggaraan organisasi. Melihat peranan komunikasi internal sangat penting, maka komunikasi perlu mendapatkan perhatian yang khusus dari organisasi yang berakibat organisasi harus memelihara dan menjalin komunikasi yang baik agar dapat menciptakan koordinasi yang antar pegawai. Suatu organisasi tidak dapat berjalan lancar tanpa adanya komunikasi internal. Komunikasi internal yang terjadi dalam suatu organisasi merupakan proses yang erat kaitannya dengan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara optimal. Jika komunikasi dalam organisasi berjalan sepenuhnya maka maksud dan tujuan organisasi sangat mungkin dipahami oleh seluruh anggotanya. Pola komunikasi yang efektif merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasikan, menggerakkan dan menyelaraskan seluruh sumber daya yang tersedia, yang nantinya akan meningkatkan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi.

Selain budaya organisasi dan komunikasi internal, lingkungan kerja juga menentukan dalam peningkatan kinerja pegawai, keberhasilan organisasi publik juga sangat ditentukan dari kemampuan organisasi dalam mendesain lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja menurut Alex S (1992) adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Bambang, lingkungan kerja

merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Lingkungan kerja yang baik yaitu apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja serta waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, terdapat adanya permasalahan lain yang di buktikan dari hasil wawancara pada sebagian pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok pada tanggal 7 Maret 2023. Adanya fenomena yang berkaitan dengan kinerja pegawai yaitu :

1. Sesuai dengan aspek *tangible*

Sarana dan Prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok masih kurang, seperti kamar mandi yang belum memadai, hanya terdapat 1 kamar mandi yang digunakan oleh 79 pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Tidak adanya kipas angin atau air conditioner di bagian laur bagi masyarakat yang mengantri di luar, hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman

2. Sesuai dengan aspek *reliability*

Belum memuaskannya kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP). Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan di lihat dari kotak saran. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa DINDUKCAPIL Kab Solok memiliki website resmi.

3. Sesuai dengan aspek *responsiveness*

Pegawai Dindukcapil dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.

4. Sesuai dengan aspek *assurance*

Jaminan yang di maksud yaitu jamin waktu, belum adanya jaminan dalam proses pembuatan atau perubahan seperti contoh KTP.

5. Dilihat dari motivasi kerja pegawai, dimana pegawai pada instansi pemerintah melakukan kinerjanya sesuai dengan SOP tetapi masih adanya pegawai yang melanggar dan tidak sesuai dengan SOP kerja pegawai, maka diberikan punisment dan dipindahkan ke bagian loket. Ada beberapa pegawai yang kurang aktif dalam menyelesaikan tugasnya sehingga terjadinya penumpukan.

6. Kepuasan terhadap pelayanan pada pegawai, masih terdapat banyaknya keluhan masyarakat dari kotak kritikan dan saran melalui media online dan offline terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan para pegawai, yaitu Ada beberapa pegawai yang kurang aktif dalam menyelesaikan tugasnya sehingga terjadinya penumpukan. Dalam hal ketepatan waktu penyelesaian kegiatan pelayanan masih belum efisien antara waktu yang telah ditentukan dengan pelaksanaan dilapangan.

7. Lokasi yang terlalu jauh sehingga menjadi suatu permasalahan bagi masyarakat.

Dari beberapa permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok yang peneliti temui ada beberapa sangsi yang di berikan kepada pegawai yang telah melakukan pelanggaran salah satunya pemotongan gaji.

Tujuan penulis melakukan penelitian yaitu untuk melihat bagaimana pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi Internal dan Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Penulis tertarik melakukan penelitian

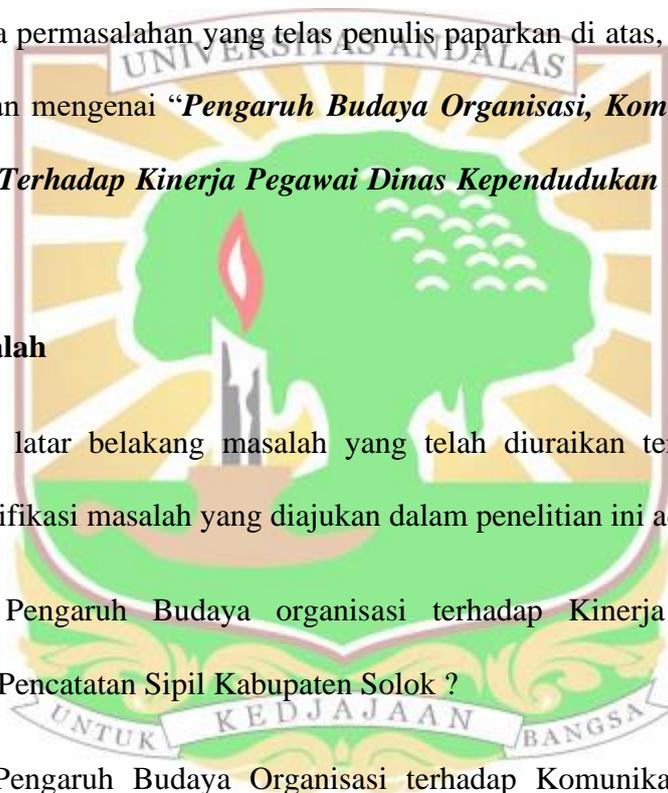
ini karena pada penelitian sebelumnya hanya menggunakan dua variabel, serta variabel ini belum pernah dilakukan pada lokasi penulis jadikan tempat sebagai objek penelitian. Penulis juga tertarik meneliti ini karena dalam lingkup instansi pemerintah didalamnya terdapat perbedaan pandangan antara pegawai ASN dengan pegawai NON ASN. Oleh karena itu dengan adanya perbedaan, apakah nantinya akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai yang akan diukur dengan variabel budaya organisasi, komunikasi internal, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

Sebagaimana permasalahan yang telah penulis paparkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “*Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka penulis berusaha mengidentifikasi masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah Pengaruh Budaya organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok ?
2. Bagaimanakah Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komunikasi Internal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok ?
3. Bagaimanakah Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Lingkungan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok ?
4. Bagaimanakah Pengaruh dari ketiga Variabel tersebut dalam Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok ?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah yang diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dilihat dari penyajian data deskriptif
2. Untuk mengetahui budaya organisasi komunikasi internal dilihat dari penyajian data deskriptif
3. Untuk mengetahui budaya organisasi lingkungan kerja dilihat dari penyajian data deskriptif
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari ketiga variabel tersebut dalam budaya organisasi dari penyajian data deskriptif

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan, pengalaman bagi penelitian dan pihak yang berkepentingan, mengenai pengaruh budaya organisasi, komunikasi internal dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok untuk mengetahui kinerja pegawai, serta dapat meningkatkan kinerja pegawai.

