

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi pemerintah dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia, dan bagaimana sumber daya manusia dapat dikelola. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor pegawai yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi pemerintah. Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintah atau suatu mekanisme sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi – fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat dengan demikian sumber daya manusia yang dimiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi institusi tersebut.

Pegawai merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis didalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali kegiatan organisasi. Kinerja yang dimiliki oleh seseorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses yang panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Seperti yang ditegaskan dalam pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43

tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (1999:4) yaitu: "Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan."

Kinerja pegawai sangat berperan dalam kemajuan tersebut, karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam menjalankan peranannya dalam suatu organisasi. Menurut Mangkunegara (2000 ; 67) bahwa "Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2002) kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan melalui kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk kepada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas – tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan beberapa pengertian mengenai kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja seseorang dalam suatu organisasi menyangkut 3 aspek yaitu ;

a. kuantitas berupa keluaran (output) yang dapat dinilai dari apa yang telah dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas

atau pekerjaannya secara efektif dan efisien. Kuantitas pekerjaan ini berhubungan dengan jumlah tugas (pekerjaan) yang diselesaikan pada waktu yang ditentukan, kuantitas pekerjaan biasa juga dikatakan sebagai proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Dengan kata lain, kuantitas ini bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang pegawai.

Indikator kuantitas pekerjaan ini meliputi proses kerja dan kondisi pekerjaan, waktu yang diperlukan atau lamanya melaksanakan pekerjaan, jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, serta jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

- b. Kualitas berupa mutu yang dihasilkan yaitu seberapa baik penyelesaian tugasnya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran. Kualitas pekerjaan ini juga sangat membantu tercapainya visi dan misi suatu organisasi. Untuk tercapainya kualitas pekerjaan yang baik dalam suatu organisasi, ada beberapa karakteristik yang harus diperhatikan seperti : tingkat kemampuan dalam bekerja, kemampuan menganalisis data dan informasi, dan kemampuan mengevaluasi keluhan atau keberatan.

c. Ketepatan waktu berhubungan dengan waktu ketepatan penyelesaian tugas yang diberikan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Pada dasarnya ukuran ketepatan waktu mengukur apakah seorang individu melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan. Nilai dimana suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, atau pada waktu yang lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan, juga termasuk dalam unsur ketepatan waktu. Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu faktor suatu pekerjaan dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya. Berkaitan dengan hal itu, dalam suatu organisasi harus kita ketahui bagaimana suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh para pegawai dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia pada instansi pemerintah dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat bahkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula. Seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terkesan lamban. Semangat kerja

bagi pegawai negeri diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu faktor penting untuk melakukan pengembangan organisasi adalah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik/masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan adalah persoalan yang unik karena setiap orang mempunyai karakteristik yang berbeda dalam setiap kontak. Perbedaan ini muncul karena masing-masing orang mempunyai temperamen yang berbeda. Untuk itu dibutuhkan kemampuan profesional dalam melayani berbagai tipe orang.

Jasa pelayanan yang baik dan memuaskan sangat diharapkan oleh masyarakat. Biasanya mereka melakukan kontrol kualitas pelayanan dengan membandingkan harapannya dengan pengalamannya. Seseorang akan mempunyai kenangan atau pengalaman yang tidak dapat dihilangkan begitu saja, yang akan memberikan dampak pada siklus selanjutnya. Untuk itu diperlukan kehati-hatian dalam memberikan pelayanan dengan berdasar pada kualitas pelayanan.

Definisi kualitas pelayanan menurut Keputusan MENPAN No. 63/2003 (Ratminto & Atik, 2005:18) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi tersebut memberikan pemahaman yang berarti bahwa dalam proses pelayanan terjadi interaksi antara dua kepentingan, yaitu instansi pemerintah, lembaga (BUMN/BUMD) dengan masyarakat atau pengguna layanan. Kedua kepentingan tersebut mempunyai posisi tawar menawan, yang pada akhirnya diharapkan mampu memberikan nilai positif bagi kedua belah pihak. Pada hakekatnya pegawai pemerintah sesungguhnya merupakan abdi negara, yang mana harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun dalam realitasnya sering pejabat pemerintah yang memiliki posisi lebih tinggi dalam posisi tawar menawan. Artinya ketika seseorang membutuhkan pelayanan dengan organisasi pemerintah maka pihak pemerintah mempunyai kekuasaan lebih untuk melakukan apa saja, baik itu pelayanannya memuaskan orang yang dilayani ataukah tidak. Hal tersebut perlu diluruskan kembali supaya ada kesadaran pada pegawai publik tentang fungsinya sebagai aparatur pemerintah dan abdi negara/masyarakat.

KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) Gorontalo merupakan instansi pemerintah di bawah naungan direktorat jenderal perbendaharaan dan bertanggung jawab langsung kepada kepala kantor wilayah XXVI. Adapun aktivitas (operasional) dari instansi ini adalah pelayanan terhadap satuan-satuan kerja seperti dinas pendidikan, dinas kesehatan, dinas pariwisata dan kantor dinas

lainnya serta institusi – institusi lainnya yang masih berada dalam naungan pemerintahan daerah . Adapun jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh KPPN Gorontalo ini adalah :

1. Pencairan dana APBN (anggaran pendapatan dan belanja Negara) melalui penerbitan SP2D (surat perintah pencairan dana).
2. Penatausahaan penerimaan Negara berupa pajak, bea masuk dan PNBPN (pendapatan nasional bukan pajak).
3. Penyusunan laporan keuangan tingkat kuasa BUN (bendahara umum Negara).
4. Bimbingan teknis kepada mitra kerja dalam pelaksanaan anggaran dan pertanggungjawaban pelaksanaan anggaran.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal ini terlihat dari kurang maksimalnya Kinerja dari para pegawai Kantor Pelayanan perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap SKPD – SKPD (Satuan Kerja Pemerintahan Daerah). Serta maasih adanya Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo yang tidak tepat waktu dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo ”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut ;

1. Kurang Maksimalnya Kinerja dari para pegawai Kantor Pelayanan perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap SKPD – SKPD (Satuan Kerja Pemerintahan Daerah).
2. Masih adanya Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo yang tidak tepat waktu dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaannya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yakni “Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo ”.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui “Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo” .

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Sebagai masukan berupa tambahan referensi, dan saran kepada kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo untuk lebih memperhatikan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Teoritis

Sumbangan penting dalam memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber daya manusia sehingga data yang disajikan dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.