

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi pemerintahan yang didirikan pasti memiliki tujuan organisasi pemerintahan/perusahaan, yang meliputi profitabilitas, efisiensi, kepuasan dan pengembangan manajemen dan pegawai, tanggung jawab sosial dan nama baik organisasi pemerintahan di masyarakat, kelangsungan hidup organisasi pemerintahan, kemampuan adaptasi dan pelayanan masyarakat. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi pemerintahan mewujudkan tujuan dan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan demi kelangsungan hidup organisasi pemerintahan. Namun tidak jarang kegagalan dan keberhasilan organisasi pemerintahan sebagian besar ditentukan oleh kinerja bawahannya sendiri.

Kinerja menurut Decenzo dan Robbins (2005:246) adalah "*Effective and efficient work, wich also considers personel data such as measures of accidents, absence and tardinees*". Jadi keefektifan dan keefisienan kerja, dapat mempertimbangkan data pribadi seperti pengukuran dari kesalahan, kecelakaan, ketidakhadiran dan keterlambatan kerja.

Dalam meningkatkan kinerja birokrasi tentunya pegawai diharapkan dapat bekerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik, untuk itu diperlukan suatu usaha agar setiap pegawai mempunyai kinerja

seperti yang diharapkan. Para ahli manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi menjelaskan konsep kinerja dengan menggunakan ungkapan bahasa dan tinjauan sudut pandang yang berbeda-beda, namun makna yang terkandung pada hakekatnya sama, yaitu kinerja adalah catatan (*outcome*) yang dihasilkan dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu.

Sementara itu kinerja Byars dkk (2004:251) mengemukakan "*Degree of accomplishment of the task that make up an employee job*". Pada intinya menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat atau derajat penyelesaian tugas yang dihasilkan dari pekerjaan yang dilakukan pegawai. Olehnya semakin kuatnya sebuah organisasi karena dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja di lingkungan dimana seseorang itu bekerja.

Kualitas kehidupan kerja (*Quality of work life*) merupakan sebuah proses yang merespon pada kebutuhan pegawai dengan mengembangkan suatu mekanisme yang memberikan kesempatan secara penuh pada pegawai dalam pengambilan keputusan dan merencanakan kehidupan kerja mereka Marihot (2007:292). Kualitas kehidupan kerja menurut Cascio (2010:24) merupakan persepsi pegawai terhadap kesejahteraan fisik dan mental di tempat kerja. Definisi ini berarti bahwa kualitas kehidupan kerja adalah penafsiran pegawai bahwa mereka aman, puas, memiliki kehidupan dan pekerjaan yang seimbang, serta kesempatan untuk tumbuh dan berkembang.

Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi pemerintahan apapun bentuk dan tujuan organisasi pemerintahan. Organisasi pemerintahan dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Sumber daya manusia juga menyebabkan sumber daya lain dalam organisasi pemerintahan dapat berfungsi/dijalankan. Melalui sumber daya manusia yang efektif mengharuskan pimpinan dapat menemukan cara terbaik dalam mendayagunakan orang-orang yang ada dalam lingkungan organisasi pemerintahan agar tujuan-tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Setiap organisasi pemerintahan yang didirikan pasti memiliki tujuan organisasi pemerintahan, yang meliputi profitabilitas, efisiensi, kepuasan dan pengembangan manajemen dan pegawai, kualitas layanan, tanggung jawab sosial dan nama baik organisasi pemerintahan di masyarakat, kelangsungan hidup organisasi pemerintahan, kemampuan adaptasi dan pelayanan masyarakat. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi keberhasilan organisasi pemerintahan dalam mewujudkan tujuan dan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan demi kelangsungan hidup organisasi pemerintahan. Namun tidak jarang kegagalan dan keberhasilan organisasi pemerintahan sebagian besar ditentukan oleh penerimaan perubahan, kecerdasan emosional dan faktor pemimpinya sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang adil dan merata bagi masyarakat. Setiap pegawai dituntut untuk selalu ramah kepada setiap masyarakat yang datang. Hal ini dapat terlaksana apabila terdapat suatu kondisi iklim kerja atau kualitas kehidupan kerja (*Quality of work life*) yang baik. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, dapat ditunjukkan dengan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang dikenal dengan *Quality of work life* yang mendorong pegawai memaksimalkan kontribusinya pada pencapaian sasaran organisasi. Kualitas kehidupan kerja dapat dibangun dengan berbagai praktik pengelolaan yang memberikan kesempatan pengembangan karir secara adil bagi setiap individu yang bekerja.

Berikut capaian kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 1.1
Data Capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target			Capaian		
		2014	2015	2016	2014	2015	2016
Meningkatkan kesadaran masyarakat atas kepemilikan ktp kk dan akta kelahiran	Persentase penerbitan KTP	70%	80%	80%	80,00%	80,70%	81,74%
	Persentase penerbitan KK	70%	80%	85%	82,35%	85,55%	86,59%
	Persentase penerbitan AKTA LAHIR	60%	60%	60%	30,25%	34,50%	36,42%
	Indeks Kepuasan Masyarakat	80%	80%	80%	71,55%	75,62%	78,77%

Data kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo menunjukkan cenderung rendahnya pada persentase penerbitan akta kelahiran capaian kinerja hanya berkisar 30% keatas, angka tersebut masih menunjukkan bahwa masih terdapat penerbitan akta kelahiran yang belum terealisasi hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang memadai, Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu respon pegawai yang kurang cepat dalam melayani kebutuhan atau keluhan masyarakat.

Berdasarkan observasi lapangan diketahui, masih terdapat pegawai pada bagian penerbitan akta kelahiran yang kurang memahami benar tentang fungsi dan tugas yang diberikan oleh pimpinannya, sehingga tugas yang diberikan terkadang kurang sesuai dengan yang diharapkan dan waktu penyelesaian tugas melewati batas waktu yang telah ditetapkan. Kurangnya penilaian kinerja atau evaluasi rutin hasil-hasil kerja pegawai di setiap unit kerjanya. Kecenderungan sebagian pimpinan unit atau kantor yang datang dan pulang kantor dengan tidak melakukan kontrol rutin atas pekerjaan bawahan, sehingga sebagian bawahan hanya bekerja kurang inovatif dan kurang kreatif. Hal ini menjadikan beberapa kebiasaan menjadi budaya yang kurang disiplin kerja, misalnya saat jam kerja terdapat pegawai terlambat masuk kerja, pulang lebih awal, tidak efisien dalam memanfaatkan jam kerja serta masih ada pegawai yang tidak hadir tanpa kabar.

Secara kualitas kerja cenderung rendah dari segi partisipasi individual disertai dengan pemberian kewenangan atas tugas belum maksimal yang dilakukan oleh pimpinan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Beban kerja pegawai masih bertumpuk pada seorang pegawai, sehingga sering menimbulkan rasa yang kurang nyaman bagi pegawai lainnya. Tingkat disiplin pun secara perorangan pegawai tidak terawasi secara maksimal, sehingga banyak yang datang dan pulang tidak sesuai jam kantor.

Sehingga hal ini sangat menginspirasi peneliti untuk menelitinya dengan melihat aspek kualitas hidup kerja pegawai yang diyakini akan memberi motivasi baru bagi peningkatan kinerja organisasi dimasa datang, selanjutnya hal ini lebih dipertegas dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irmawanti Martha dan Ayu Aprilianti yang berjudul "*The effect of quality of work life on employee engagement case study at american petroleum company indonesia*". Adapun perbedaannya hanya terletak pada lokasi penelitian dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "Pengaruh Kualitas kehidupan kerja (*Quality of work life*) terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo".

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah melihat beberapa hal sebagaimana yang telah dikemukakan dalam latar belakang diatas maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan antara lain :

1.2.1 Kualitas kerja cenderung rendah dilihat dari segi partisipasi individual pegawai disertai dengan pemberian atas tufoksi belum maksimal yang dilakukan oleh pimpinan misalnya, setelah diberikan tugas pegawai belum sepenuhnya menjalankannya.

1.2.2 Kuantitas kerja pegawai masih bertumpuk pada seorang pegawai, sehingga sering menimbulkan rasa yang kurang nyaman bagi pegawai lainnya.

1.2.3 Tingkat disiplin pun secara perorangan pegawai tidak terawasi secara maksimal, sehingga banyak yang datang dan pulang tidak sesuai dengan jam kantor.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan maka dirumuskan permasalahan penelitian yakni “Apakah kualitas kehidupan kerja (*Quality of work life*) berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas kehidupan kerja (*Quality of*

work life) terhadap Kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga sekaligus menambah dan memperluas ilmu pengetahuan khususnya di bidang sumber daya manusia, untuk menciptakan kinerja yang berkualitas.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat merangsang bagi peneliti yang lain untuk mengadakan penelitian yang lebih luas dan mendalam tentang sebuah kinerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pimpinan agar dapat lebih memperhatikan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab untuk mencapai kinerja yang lebih baik.
- b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat mempengaruhi tingkat kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.