

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja mempunyai arti penting bagi pegawai, kinerja pegawai sangat mendapat perhatian dari atasan. Setiap atasan melakukan penilaian kinerja untuk mengetahui seberapa besar produktivitas kinerja pegawai agar pegawai yang berprestasi dapat dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas prestasi, sebaliknya pegawai yang tidak berprestasi mungkin akan didemosikan. Kinerja adalah sebuah proses yang dilakukan seorang individu sesuai dengan peran dan kewajibannya dalam waktu tertentu yang dikaitkan dengan standar atau ukuran nilai tertentu dalam sebuah organisasi tempat bekerja dengan tujuan mencapai hasil yang diharapkan. Kinerja adalah kontribusi yang diberikan seseorang terhadap suatu organisasi dalam mencapai hasil kerja yang diharapkan. Selain itu kinerja yang dihasilkan oleh setiap masing-masing individu berbeda, hal ini dikarenakan tingkat kemampuan dari masing-masing individu berbeda pula. Untuk itulah dibutuhkan penilaian kinerja yang merupakan suatu kegiatan untuk mengukur/menilai agar dapat menetapkan seorang pegawai/karyawan sukses atau gagal dalam melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan standar pekerjaan sebagai tolak ukurnya. Pengukuran kinerja organisasi perlu dilakukan dalam memastikan pemahaman para pelaksana dan mengukur pencapaian prestasi, memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati, memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara

skema kerja dan pelaksanaan, memberikan penghargaan maupun hukuman yang obyektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur sesuai sistem pengukuran yang telah disepakati, menjadikan sebagai alat komunikasi antara pegawai dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi, memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif dan mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Kementerian PAN dan RB bersama instansi terkait lainnya telah menyusun Rancangan Peraturan Pemerintah Tentang Penilaian Kinerja PNS sebagai pengganti Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2011 yang menyimpulkan bahwa untuk mewujudkan pembinaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem kinerja, wajib dilakukan penilaian kinerja oleh Pejabat dengan Penilaian terdiri dari unsur Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Perilaku Kerja berdasarkan rencana kerja tahunan. Selain itu dalam upaya meningkatkan kinerja sektor publik dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dalam Kep. Menpan 25/KEP/M.PAN/04/2002 diuraikan beberapa keadaan yang terjadi saat ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Banyak sorotan masyarakat terhadap profesionalisme aparatur negara, menandakan bahwa masyarakat belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara.

2. Kurangnya kesadaran aparatur negara meningkatkan integritas dan profesionalisme pribadi melalui peningkatan dan kemampuan yang sesuai dengan teknologi dan kondisi aktual.
3. Pemimpin masih menunjukkan sikap sebagai seorang “birokrat feodal” yang selalu menuntut bawahannya untuk setia dan loyal, menuruti segala perintah dan keinginannya, sehingga menumbuhkan karakter bawahan yang ABS (Asal Bapak Senang)
4. Pemimpin belum atau kurang memiliki kesadaran untuk menjadikan kualitas kepemimpinannya sebagai pusat perhatian positif dan karenanya mampu menjadi teladan bagi anak buahnya
5. Tidak adanya sanksi yang jelas dan tegas jika pegawai bekerja tidak tepat dan tidak cepat.
6. Kedisiplinan dan keteraturan kerja aparatur masih rendah, terbukti masih banyak pejabat tingkat atas terlalu sibuk menghadiri rapat koordinasi diberbagai tempat, dan bekerja hingga malam, sementara banyak pegawai di bawah yang bekerja hanya berdasarkan perintah, sehingga sering menganggur bila tidak ada perintah atasan.
7. Peraturan disiplin kerja dan keteraturan kerja sudah dituangkan dalam prosedur-prosedur kerja yang lengkap namun belum dilaksanakan dengan baik, masih formalitas, dan jauh dari aktualisasi dalam bentuk perbuatan nyata.

8. Dedikasi dan loyalitas aparatur negara masih rendah, bahkan ada aparat yang salah dalam menerapkan loyalitas hanya ditujukan kepada atasannya, tetapi tidak loyal terhadap visi, misi, dan tugas instansinya.
9. Penilaian kinerja individu dan unit instansi berdasarkan standar yang jelas, obyektif dan berorientasi pada pelayanan masyarakat belum diterapkan.

Tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap) yang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana kecelakaan Lalu Lintas SWDKLJJ) Daerah Provinsi Gorontalo dimana jumlah kendaraan di wilayah ini sangat banyak dan peningkatan jumlah unit kendaraan dari tahun ke tahun cukup pesat. Adapun pelayanan yang dilakukan SAMSAT meliputi: 1). Pengesahan pajak 1 (satu) tahun 2). Perpanjangan STNK 5 (lima) tahun/ ganti nopolisi3). Pendaftaran kendaraan mutasi seperti ganti nama/pemilik, ganti mesin, ganti warna kendaraan, rubah fungsi/bentuk, pindah keluar daerah. Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan setiap tahunnya, maka SAMSAT merupakan salah satu instansi yang paling banyak dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk pengurusan administrasi kendaraan. Oleh sebab itu pegawai Samsat

Kota Gorontalo dituntut untuk melayani masyarakat sebaik mungkin dengan meningkatkan kinerja agar menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan untuk meningkatkan dan meratakan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kinerja yang dimiliki oleh instansi pemerintahan pada hakikatnya merupakan suatu persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai. Namun, belakangan ini kinerja Pegawai Samsat Kota Gorontalo sering mendapat sorotan dari berbagai kalangan. Alasan mendasar adalah produktivitas kinerja pegawai yang mengalami penurunan seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini. Stigma buruk itu umumnya ditujukan kepada para PNS di hampir seluruh instansi pemerintah.

Tabel 1.1
Daftar Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Samsat Kota Gorontalo
Periode 2016 sampai 2017

Perilaku Kerja	2016			2017		
	Bobot (%)	Nilai Caption	Skor (%)	Bobot (%)	Nilai Caption	Skor (%)
1. Kedisiplinan	10	70	7	10	60	6
2. Tanggung jawab	10	70	7	10	60	6
3. Kerjasama	10	90	9	10	70	7
4. Kepemimpinan	10	80	8	10	80	8
Hasil Kerja						
1. Kualitas Kerja	20	90	18	20	80	16
2. Kuantitas kerja	20	90	18	20	80	16
3. Keterampilan Kerja	20	90	18	20	80	16
Jumlah	100		85	100		75

Berdasarkan Tabel Hasil penilaian di atas yang didapat langsung dari Kantor Samsat Kota Gorontalo yakni pada tahun 2016 tingkat kinerja pegawai

mencapai skor 85 sedangkan pada tahun 2017 mengalami penurunan dengan skor 75. Hal itu terjadi karena masih adanya pegawai yang terlambat dan tidak disiplin dengan berbagai alasan atau izin pada tiap bulannya. Banyak pegawai pemerintah datang ke kantor, mengisi absen, ngobrol dan pulang tanpa adanya kerja yang dapat memberikan masukan bagi tercapainya tujuan pelayanan publik yang ditetapkan. Berdasarkan pengamatan peneliti tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai masih dianggap rendah. Hal ini dibuktikan dengan tabel hasil penilaian diatas yang menunjukkan menurunnya tingkat kehadiran pegawai ketika pimpinan tidak berada di tempat, tanggung jawab dan kerjasama pegawai juga mengalami penurunan yang berdampak pada kualitas dan kuantitas kerja pegawai yang mempengaruhi kinerja pegawai tersebut. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi pada kantor Samsat Kota Gorontalo yaitu: 1. Pertanggungjawaban pegawai mengenai pekerjaannya yang masih kurang diperhatikan. Pegawai yang bertugas terkadang tidak selalu berada di tempat pada saat kegiatan pelayanan. Contohnya pegawai yang setelah jam istirahat masih terlihat memanfaatkan waktu istirahatnya 2. Masih ada pegawai yang pulang sebelum jam kantor yang telah ditentukan, dengan tanpa alasan yang jelas 3. Mengalami keterlambatan dalam pencatatan laporan harian yang dapat mengganggu pekerjaan lainnya 5. Pegawai kurang memberikan kritik dan saran hanya focus pada aturan atasan.

Berdasarkan alasan peneliti tersebut, dapat ditentukan bahwa faktor penting yang diharapkan dalam keberhasilan kinerja suatu organisasi adalah adanya pegawai yang mempunyai kemampuan dalam bekerja. Hal tersebut dapat

dilihat dari seberapa besar produktivitas yang dihasilkan oleh pegawai, seberapa besar tanggungjawab seorang pegawai terhadap pekerjaannya serta seberapa besar responsivitas suatu organisasi pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat. Untuk itu, penelitian ini mencoba melakukan kajian faktor-faktor tersebut yaitu tentang Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Samsat Kota Gorontalo

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masih ada pegawai yang pertanggungjawaban pekerjaannya masih kurang diperhatikan
2. Masih ada pegawai yang pulang sebelum jam kantor yang telah ditentukan
3. Mengalami keterlambatan dalam pencatatan laporan harian
4. Pegawai kurang memberikan kritik dan saran hanya focus pada aturan atasan.

1.3 Rumusan Masalah

Adapaun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu seberapa besarkah pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Samsat kota Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai peneliti adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai samsat kota gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah (kontribusi) bagi pengembangan konsep-konsep dan teori-teori Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen Pemerintahan yang dapat dijadikan acuan dalam mempelajari ilmu manajemen bagi mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Kegunaan bagi instansi, semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pegawai Samsat kota Gorontalo untuk membuat kebijakan-kebijakan baru dalam hal pelayanan kepegawaian.
2. Kegunaan bagi penulis, semoga dengan dilakukannya penelitian ini menambah wawasan penulis dalam bidang Ilmu Manajemen.
3. Kegunaan bagi peneliti lainnya, semoga dengan adanya penelitian ini menjadi dasar dalam melakukan penelitian lain yang berhubungan dengan kinerja pegawai.