

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Organisasi pemerintah senantiasa berkaitan dengan persoalan-persoalan sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang peranan penting dalam keberhasilan instansi. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik merupakan kunci sukses tercapainya tujuan instansi. Untuk menilai kualitas dari sumber daya manusia yang ada dapat diukur dari kinerja pegawai. Adapun kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai para pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Miner dalam Sutrisno (2017 :170) menyatakan bahwa: “Kinerja pegawai adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya”.

Sekaitan dengan hal tersebut di atas, organisasi seringkali menuntut kinerja pegawai yang tinggi, tanpa melihat faktor-faktor yang mempengaruhi. Padahal faktor mendasar dalam menunjang kinerja seperti motivasi kerja dan disiplin kerja harus diperhatikan juga demi meningkatnya produktivitas pegawai. Di era globalisasi saat ini

peningkatan pelayanan dan tuntutan masyarakat merupakan suatu kondisi yang tidak dapat dihindarkan, hal ini jelas menuntut adanya profesionalisme para aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Aparatur Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sebagai unsur aparatur yang bertugas melayani masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara pemerintah dan pembangunan. Harapan akan prestasi kerja pegawai dalam lingkup pemerintahan yang semakin baik belum menunjukkan sesuatu hal yang positif. Terlebih lagi selama ini masih sering terdengar kritik dari masyarakat bahwa kinerja Pegawai masih sangat rendah atau belum dianggap oleh masyarakat.

Untuk melihat kinerja Aparatur Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis peneliti melakukan pra survey dengan hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.1. sebagai berikut:

**Tabel. 1.1.**  
**Pengukuran Hasil Kinerja Pegawai Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis**

<b>Indikator</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
Orientasi Pelayanan	100%	79,18%
Integritas	100%	78,62%
Komitmen	100%	89,93%
Disiplin	100%	78,68%
Kerjasama	100%	89,15%
Kepemimpinan	100%	86,46%

Sumber: Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, 2023

Berdasarkan tabel. 1.1. diketahui bahwa kinerja pegawai belum optimal hal ini terlihat dari tingkat integritas belum optimal hal ini disebabkan masih adanya pegawai yang bertindak tidak konsisten terhadap aturan yang telah ditetapkan dan belum optimalnya kompetensi yang dimiliki. Aspek selanjutnya adalah disiplin kerja yang disebabkan masih ditemukan pegawai yang santai saat jam kerja sedang berlangsung tanpa aktivitas yang berarti dan masih adanya pegawai yang sering datang terlambat. Aspek selanjutnya adalah orientasi pelayanan yang belum optimal yang disebabkan belum optimalnya kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan belum optimalnya Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dengan cermat karena berkas yang memuat syarat-syarat administrasi yang sering tertukar.

Berdasarkan tabel 1.1. dapat diketahui bahwa terdapat beberapa indikator dengan nilai terendah hal ini dipengaruhi faktor kompetensi yang dapat mempengaruhi integritas, budaya organisasi berhubungan dengan disiplin dan fasilitas kerja berhubungan dengan orientasi pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2016:189) bahwa “terdapat tiga belas faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya lingkungan kerja, keahlian/kompetensi, pengetahuan, fasilitas kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan,

budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen, komunikasi dan disiplin kerja”.

Dengan demikian, kompetensi pegawai merupakan sebuah penentu bagi seorang karyawan dalam menghasilkan sebuah kinerja yang baik dalam situasi yang kolektif. Spencer dan Spencer dalam Abdussamad (2016: 42) menyatakan bahwa “Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang berkaitan dengan kinerja berkriteria efektif dan atau unggul dalam suatu pekerjaan dan situasi tertentu”.. Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di Kecamatan Cipaku bahwa terdapat pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki dan Pengetahuan dan keahlian yang dimiliki pegawai untuk mencapai hasil yang diharapkan belum optimal. Hal ini terlihat dari waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan seperti akta tanah, akta nikah, akta kelahiran, relatif lama sehingga masyarakat sering mengeluh atas pelayanan-pelayanan yang diberikan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah budaya organisasi. Menurut Robbins dalam Tika (2014:6) bahwa “Budaya organisasi adalah sekumpulan sistem nilai yang diakui dan dibuat oleh semua anggotanya yang membedakan perusahaan yang satu dengan yang lainnya”. Setiap individu yang tergabung di dalam sebuah

organisasi memiliki budaya yang berbeda, disebabkan mereka memiliki latar belakang budaya yang berbeda, namun semua perbedaan itu akan dilebur menjadi satu di dalam sebuah budaya yaitu budaya organisasi, untuk menjadi sebuah kelompok yang bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi sebagaimana yang telah disepakati bersama sebelumnya, tetapi dalam proses tersebut tidak tertutup kemungkinan ada individu yang bisa menerima dan juga yang tidak bisa menerimanya, yang mungkin bertentangan dengan budaya yang dimilikinya. Budaya organisasi pada Kantor Kecamatan Cipaku belum optimal hal ini disebabkan inisiatif pegawai masih rendah hal ini terlihat dari sikap pegawai yang masih menunggu perintah dari atasan dan pengarahan atau kejelasan sasaran dan harapan organisasi belum optimal hal ini terlihat dari masih banyaknya aparatur yang belum mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dengan baik.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah fasilitas kerja. Menurut Moenir (2015:119) bahwa “Fasilitas kerja adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu”. Fasilitas kerja pada Kantor Kecamatan Cipaku belum optimal hal ini disebabkan

perlengkapan kerja seperti almari tidak dimanfaatkan dengan baik, terlihat dari beberapa berkas diletakkan dibawah meja dan perawatan fasilitas sosial seperti kendaraan inventaris yang tidak optimal. Dengan adanya fasilitas yang berkualitas dari organisasi, maka secara tidak langsung akan menguntungkan pihak pegawai dan pihak organisasi, karena dengan adanya kepuasan yang dirasakan oleh pegawai tersebut, maka secara tidak langsung akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas, penulis bermaksud untuk melaksanakan penelitian dan menuangkannya dalam karya tulis ilmiah berbentuk tesis dengan judul: **“Pengaruh Kompetensi Pegawai, Budaya Organisasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah seperti tersebut di atas, maka permasalahan ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki.
2. Pengetahuan dan keahlian yang dimiliki pegawai untuk mencapai hasil yang diharapkan belum optimal.

3. Inisiatif pegawai masih rendah hal ini terlihat dari sikap pegawai yang masih menunggu perintah dari atasan.
4. Kejelasan sasaran dan harapan organisasi belum optimal hal ini terlihat dari masih banyaknya aparatur yang belum mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dengan baik.
5. Perlengkapan kerja seperti almari tidak dimanfaatkan dengan baik, terlihat dari beberapa berkas diletakkan dibawah meja.
6. Perawatan fasilitas sosial seperti kendaraan inventaris yang tidak optimal.
7. Tingkat integritas belum optimal hal ini disebabkan masih adanya pegawai yang bertindak tidak konsisten terhadap aturan yang telah ditetapkan dan belum optimalnya kompetensi yang dimiliki.
8. Disiplin kerja yang belum optimal disebabkan masih ditemukan pegawai yang santai saat jam kerja sedang berlangsung tanpa aktivitas yang berarti dan masih adanya pegawai yang sering datang terlambat.
9. Belum optimalnya orientasi pelayanan yang dilihat dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan belum optimalnya Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dengan cermat karena berkas yang memuat syarat-syarat administrasi yang sering tertukar.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis ?
2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis ?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis ?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai, budaya organisasi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis ?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari, mengetahui, dan menganalisis:

1. Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.
2. Pengaruh, budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.



3. Pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.
4. Pengaruh kompetensi pegawai, budaya organisasi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.

## **1.5. Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan:

- a. Menambah wawasan peneliti.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran secara konseptual dalam pengembangan disiplin ilmu Manajemen Pemerintahan.
- c. Salah satu referensi bagi para peneliti berikutnya yang mengambil tema yang serupa.
- d. Sebagai salah satu bahan informasi dan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan kajian yang sama.

### **1.5.2. Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan antara lain adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan pertimbangan dalam mengatasi masalah kinerja pegawai.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis untuk mengambil kebijakan atau keputusan yang dipandang perlu dalam usaha meningkatkan prestasi kerja pegawai.
- c. Diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan informasi, wawasan, dan pengalaman secara langsung dalam menghadapi permasalahan mengenai kinerja pegawai.