

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan suatu organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam suatu organisasi karena selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Permasalahan akan sering muncul ketika organisasi tidak dapat mengidentifikasi kebutuhan dan menciptakan suasana kerja yang nyaman, mengingat bahwa setiap individu dalam perusahaan berasal dari latar belakang yang berbeda. Setiap organisasi selalu berupaya mengelola manajemen sumber daya manusia dengan cara-cara profesional untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja memiliki peranan penting bagi peningkatan kemajuan atau perubahan ke arah yang lebih baik untuk pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan tugas individu dalam suatu organisasi ditentukan oleh kinerja yang dicapainya selama kurun waktu tertentu. Kinerja dapat digambarkan sebagai fungsi proses dari respon individu terhadap kinerja yang diharapkan organisasi, mencakup desain kerja, proses pemberdayaan, dan pembimbingan serta dari sisi individu itu sendiri yang mencakup keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan (Hasibuan, 2011:34).

Dalam upaya meningkatkan kinerja, organisasi membutuhkan gaya kepemimpinan dan manajemen yang kuat serta hubungan kerja yang baik antar pegawai. Oleh sebab itu, seorang pemimpin harus memiliki kompetensi atau pengetahuan (manajerial dan strategi) yang lebih, berperilaku baik, mampu mempengaruhi atau mengarahkan orang lain, mengambil keputusan yang tepat, bertanggungjawab, baik dalam penyampaian ide, bijak, mengayomi, dan memberi motivasi (Torang, 2014:62). Dalam penelitian Suminar (2015) gaya kepemimpinan diartikan sebagai ciri atau tipe perilaku yang digambarkan oleh seorang pemimpin dalam memimpin bawahannya untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan merupakan faktor yang tidak bisa dipisahkan dari seorang pemimpin.

Selain faktor gaya kepemimpinan, kinerja pegawai juga dapat dipengaruhi oleh hubungan kerja antar pegawai. Hubungan kerja merupakan hubungan kerjasama antara semua pihak yang berada dalam proses pencapaian tujuan suatu organisasi. Kerjasama yang terjalin di antara rekan kerja bisa berupa kerjasama tim yang merupakan penyatuan dari berbagai macam pola pikir pegawai. Pegawai yang berasal dari usia dan demografi yang berbeda sudah tentu akan menimbulkan perbedaan pendapat dan berujung pada konflik yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Konflik atau permasalahan yang terjadi dalam suatu organisasi tidak menandakan bahwa organisasi tersebut gagal dalam mengimplementasikan sistem manajemennya. Untuk menjamin bahwa organisasi dapat tetap berjalan dengan efektif dan efisien, maka setiap permasalahan yang muncul perlu diselesaikan dan dicari solusinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang adalah suatu instansi pemerintah yang bergerak di bidang jasa yang bertanggung jawab melayani masyarakat dalam mengurus data kependudukan dengan baik. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 24 Tahun 2009, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang mempunyai tugas pokok melakukan sebagian urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan perbantuan. Di instansi pemerintah ini lah semestinya para pegawai kantor bekerja secara optimal demi kemajuan kualitas layanan masyarakat khususnya masyarakat Pangkalpinang.

Namun berdasarkan observasi lapangan, ditemukan beberapa kasus yang terjaditerkait masalah kinerja pegawai. Hal ini dapat dilihat dari Laporan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. Secara umum hasil dari indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai relatif baik dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I. 1 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I 2015

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Prosedur pelayanan	2,962
2	Persyaratan pelayanan	3,112
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,069
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,069
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,100
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,154
7	Kecepatan pelayanan	2,831

8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,085
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,100
10	Kepastian jadwal pelayanan	2,738
11	Kenyamanan lingkungan	3,200
12	Keamanan pelayanan	3,169
TOTAL NILAI RATA-RATA		36,592
MUTU PELAYANAN BERDASARKAN NILAI		75,929
INTERVAL KONVERSI IKM		

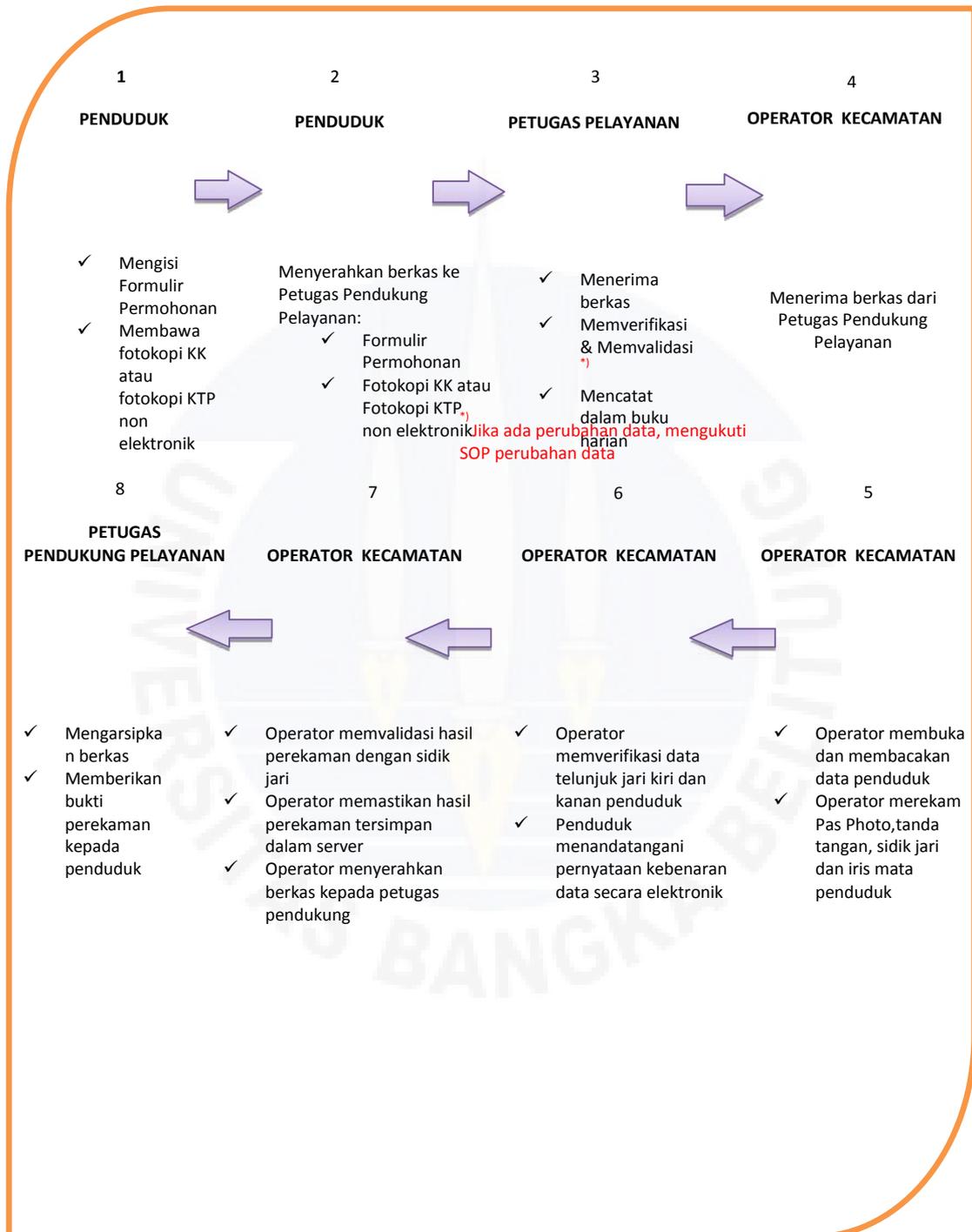
Sumber : Laporan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I 2015, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang

Nilai maksimal rata-rata unsur pelayanan yang harus dicapai yaitu 4,00 dengan keterangan sangat baik. Namun, pada data tersebut ada unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah yaitu pada unsur prosedur pelayanan (2,962), kecepatan pelayanan (2,831), dan kepastian jadwal pelayanan (2,738).

Selain itu dari hasil pengamatan penulis, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan mengharuskan pegawai untuk menyelesaikan data-data kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) tepat waktu. Namun kenyataan yang terjadi di lapangan berbeda, dimana para pegawai cenderung menunda-nunda pekerjaan sehingga proses penyelesaian yang harusnya hanya membutuhkan waktu 3 (hari) kerja menjadi lebih lama. Contohnya, pada saat pembuatan KTP yang seharusnya di kerjakan pada saat itu juga namun pekerjaan tersebut ditumpuk sehingga mengakibatkan terlambatnya waktu pembuatan KTP dari 3 hari waktu penyelesaian menjadi lebih kurang 5 hari.

Berikut proses pelayanan perekaman pembuatan KTP yang ada pada dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang:

**Gambar I. 1 Pelayanan perekaman KTP menggunakan perangkat statis
(Data Sudah Terdaftar Dalam Database Kependudukan)**



Sumber: data diolah peneliti 2016

Berdasarkan pengamatan, keterlambatan tersebut terjadi disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu hubungan yang kurang harmonis antar pegawai sehingga sulitnya komunikasi. Seperti diketahui, pembagian tugas pada Dukcapil terbagi dalam 5 bidang yaitu bidang arsip, dokumen, capil, daftuk dan bidang data. Pada pembagian ruang kerja masing-masing bidang ditempatkan pada ruang yang berbeda. Penempatan pada ruang terpisah seperti demikian dapat menyebabkan komunikasi antar pegawai dari berbagai bidang tidak lancar. Berdasarkan pengamatan, penulis melihat adanya skat komunikasi antar pegawai. Ini terlihat dari keengganan beberapa pegawai berkomunikasi dengan pegawai yang lain sementara sifat pekerjaan yang dilakukannya saling berhubungan.

Belum optimalnya kinerja pada kantor Dukcapil ini selain disebabkan hubungan kerja yang kurang harmonis tersebut, menurut pengamatan penulis juga disebabkan oleh gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan Dukcapil. Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan, ditemukan permasalahan dimana pimpinan terlalu berpegang teguh pada aturan dalam arti menggunakan peraturan pada Dukcapil untuk menjadi pegangan dalam mengatur pegawai. Namun dalam pelaksanaannya pimpinan kurang tegas dalam menyikapi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai. Seperti contoh pada saat jam kerja pegawai masih sempat untuk melakukan aktivitas diluar kerja misalnya dengan menonton acara hiburan lewat komputer kerja pada jam kerja.

Survei awal yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang yang bertujuan untuk mengetahui fenomena atau masalah yang ada pada objek penelitian.

Berikut tabel hasil survei awal yang dilakukan terhadap 20 orang Pegawai Dukcapil Pangkalpinang.

Tabel I.2 Hasil Survei Awal terhadap 20 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) kota Pangkalpinang.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN		PERSENTASE (%)	
1	Apakah anda senang terhadap penempatan posisi bekerja yang telah di berikan atasan?	Ya	: 5	Ya	: 20%
		Ragu-ragu	: 5	Ragu-ragu	: 20%
		Tidak	: 10	Tidak	: 50%
2	Apakah anda setuju dengan cara dan peraturan atasan yang diberikan pada anda untuk bekerja?	Ya	: 6	Ya	: 30%
		Ragu-ragu	: 5	Ragu-ragu	: 25%
		Tidak	: 9	Tidak	: 45%
3	Apakah pelayanan pada Dukcapil telah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik?	Ya	: 3	Ya	: 15%
		Ragu-ragu	: 4	Ragu-ragu	: 20%
		Tidak	: 13	Tidak	: 65%
4	Apakah anda yakin tentang pelayanan sekarang dapat meminimalisir komplain masyarakat pada Dukcapil?	Ya	: 7	Ya	: 35%
		Ragu-ragu	: 1	Ragu-ragu	: 5%
		Tidak	: 12	Tidak	: 60%
5	Apakah hubungan dalam pekerjaan antara pegawai pada Dukcapil sangat baik?	Ya	: 2	Ya	: 10%
		Ragu-ragu	: 3	Ragu-ragu	: 15%
		Tidak	: 15	Tidak	: 75%
6	Apakah untuk setiap pekerjaan pada Dukcapil dilakukan secara bersama-sama ?	Ya	: 4	Ya	: 20%
		Ragu-ragu	: 8	Ragu-ragu	: 40%
		Tidak	: 8	Tidak	: 40%

Sumber: data diolah peneliti 2016

Berdasarkan tabel 1. 4 hasil survei awal terhadap 20 responden dimana pada pertanyaan pertama responden yang menjawab ya sebanyak 5, ragu-ragu sebanyak 5, tidak sebanyak 10. Pertanyaan kedua responden yang menjawab ya sebanyak 6, ragu-ragu sebanyak 5, tidak sebanyak 9. Pertanyaan ketiga responden yang menjawab ya sebanyak 3, ragu-ragu sebanyak 4, tidak sebanyak 13. Pertanyaan keempat responden yang menjawab ya sebanyak 7, ragu-ragu sebanyak 1, tidak sebanyak 12. Pertanyaan kelima responden yang menjawab ya sebanyak 2, ragu-ragu sebanyak 3, tidak sebanyak 15 responden. Pertanyaan keenam responden yang menjawab ya sebanyak 4, ragu-ragu sebanyak 8, tidak sebanyak 8 responden. Dan pertanyaan ketujuh responden yang menjawab ya sebanyak 3, ragu-ragu sebanyak 7, tidak sebanyak 10 responden.

Selain itu juga sering terjadi komplain dari masyarakat yang tidak ditanggapi langsung oleh yang bertanggung jawab. Misalnya keluhan dari masyarakat sengaja dialihkan kepada pimpinan supaya cepat terselesaikan tanpa ada konflik karena memandang status sebagai pimpinan. Namun selepas dari masalah komplain pimpinan tidak secara langsung menegur kesalahan yang dibuat oleh pegawai dengan tujuan untuk memperbaiki kesalahan. Kondisi tersebut menciptakan suasana kerja yang membuat pegawai menjadi acuh terhadap perintah pimpinan dan sering menunda-nunda pekerjaan.

Masih belum optimalnya kinerja layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) terbukti juga dari rekomendasi masyarakat yang dimuat dalam Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dukcapil Semester I 2015. Salah satu butir merekomendasikan/menyarankan agar pimpinan lebih

meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang.

Dari uraian diatas terlihat bahwa belum optimalnya kinerja pada dukcapil, diduga disebabkan oleh Gaya Kepemimpinan dan Hubungan kerja. Untuk meneliti lebih lanjut berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan yang menyangkut gaya kepemimpinan dan hubungan kerja dalam menilai kinerja suatu instansi atau organisasi. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Hubungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penelitian dari latar belakang yang ada maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran gaya kepemimpinan, hubungan kerja dan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang?
2. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang?
3. Bagaimana pengaruh hubungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang?
4. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan hubungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah bertujuan untuk memberikan ruang lingkup agar pembahasan masalah tidak terlalu luas dan lebih fokus. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang
2. Pengaruh hubungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang
3. Pengaruh gaya kepemimpinan dan hubungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memberikan gambaran gaya kepemimpinan, hubungan kerja dan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang secara parsial.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh hubungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang secara parsial. .

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan hubungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pengetahuan tentang ilmu manajemen, terutama Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya tentang gaya kepemimpinan, hubungan kerja dan kinerja pegawai serta pengaruhnya pada organisasi. Bagi akademis, dapat menambah referensi dan informasi bacaan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pangkalpinang dan dinas lainnya untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perencanaan dan pengambilan keputusan strategis serta dalam melakukan kegiatan evaluasi penilaian gaya kepemimpinan, hubungan kerja dan kinerja pegawai.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah dalam pembuatan kebijakan yang berkaitan dengan sistem gaya kepemimpinan, hubungan kerja, dan kinerja pegawai.

1.6 Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai skripsi ini, pembahasan dilakukan secara sistematika meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, batasan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori-teori yang mendukung pemecahan masalah yang ada, yaitu teori-teori tentang gaya kepemimpinan, teori tentang hubungan kerja, teori tentang kinerja serta teori manajemen yang berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan ukuran variabel, pengukuran variabel, uji instrument penelitian, dan teknik analisis data yang di terapkan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini di kemukakan tentang data yang berhubungan dengan masalah penelitian, antara lain: gambaran umum tentang perusahaan, penyajian data, serta pembahasan masalah.

BAB V PENUTUP

Menguraikan tentang kesimpulan secara menyeluruh dari hasil pembahasan dan saran-saran mengenai langkah-langkah strategis yang dapat di lakukan untuk kemajuan perusahaan serta saran-saran untuk pihak yang berkepentingan

