

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Dengan begitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat pada saat ini masih banyak dijumpai kelemahan, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat.

Salah satu kantor pelayanan publik yang memberikan pelayanan di Indonesia adalah Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat wilayah yang membantu Bupati/Walikota/Walikota Kepala Daerah Tingkat II selaku Wakil Pemerintah Pusat dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi untuk melaksanakan kebijaksanaan catatan sipil di Daerah dan hanya satu-satunya pelaksanaan utama yang menangani urusan catatan sipil (Berdasarkan : Keputusan MENDAGRI Nomor 54 Tahun 1983). Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebar di

kabupaten/kotamadya di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat di Kota Bandung tepatnya di Jl. Ambon No.1 Bandung. Kantor ini mampu memberikan pelayanan kepada 80-110 masyarakat setiap hari dengan jam operasional dimulai pada pukul 08.30-15.00.

Kantor Pencatatan Sipil merupakan organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sebagai lembaga pelayanan publik yang memberikan pelayanan, maka tuntutan kinerja yang berkualitas merupakan suatu keharusan. Untuk itu Kantor Pencatatan Sipil sebagai lembaga pelayanan harus memberikan pelayanan yang berkualitas, jauh dari citra birokratis yang terkesan berbelit-belit.

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu –satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia jadi faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama organisasi.

Pada perkembangan globalisasi ini banyak instansi yang dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerja pegawai. salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja pegawainya, hal ini berarti bahwa instansi harus mampu menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. kinerja pegawai sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu dalam suatu instansi atau organisasi.

Kinerja memiliki peranan penting karena merupakan bentuk hasil akhir dari proses pegawai menyelesaikan tugasnya. Salah satu instansi pemerintahan yang dituntut untuk melaksanakan tugasnya dengan baik yaitu dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang melaksanakan tugasnya dengan tidak benar dan asal – asalan akan memiliki kinerja yang rendah.

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2015:67) menyatakan “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diberikan kepadanya.” Dalam menentukan kinerja, instansi atau organisasi harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, meliputi kualitas pekerjaan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan, tanggung jawab, dan pemanfaatan waktu kerja.

Penilaian prestasi kerja PNS adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada satuan organisasi sesuai dengan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja. Sasaran Kerja Pegawai yang selanjutnya disingkat SKP adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS. Penilaian prestasi kerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja. penilaian prestasi kerja PNS dilakukan berdasarkan prinsip objektif; terukur, akuntabel, partisipatif; dan transparan. Penilaian prestasi kerja PNS terdiri atas unsur, SKP (Sasaran Kerja Pegawai) dan perilaku kerja. berikut penilaian prestasi kerja yang disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 1.1
Unsur-Unsur Penilaian Prestasi Kerja PNS

No	Aspek Penilaian SKP	Aspek Penilaian Perilaku Kerja
1	Kuantitas	Orientasi Pelayanan
2	Kualitas	Intgritas
3	Waktu	Komitmen
4	Biaya	Disiplin
5	-	Kerjasama
6	-	Kepemimpinan
Bobot Penilaian	60%	40%

Sumber: Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011

Setiap instansi menyusun dan menetapkan standar teknis kegiatan sesuai dengan karakteristik, sifat, jenis kegiatan, dan kebutuhan tugas masing-masing jabatan. Penilaian SKP dilakukan dengan cara membandingkan antara realisasi kerja dengan target. Penilaian perilaku kerja dilakukan melalui pengamatan oleh pejabat penilai terhadap PNS sesuai kriteria yang ditentukan. Penilaian prestasi kerja dilakukan dengan menggabungkan penilaian SKP dengan penilaian perilaku kerja dengan bobot 60% dan 40%. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011)

Selain itu dalam setiap instansi pasti mempunyai standar kinerja pegawai yang berbeda, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Berikut data yang penulis peroleh mengenai standar nilai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung:

Tabel 1.2
Standar Nilai Kinerja Pegawai

No	Nilai (%)	Kategori
1	91-100	Sangat Baik
2	76 – 90	Baik
3	61 – 75	Cukup
4	51 – 60	Kurang
5	50 – Ke bawah	Buruk

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, standar kinerja pegawai yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu nilai 91-100 merupakan standar nilai sangat baik, nilai 76-90 merupakan standar nilai baik, nilai 61-75 merupakan standar nilai cukup, sedangkan nilai 51-60 merupakan standar nilai kurang dan nilai 50 ke bawah merupakan standar nilai buruk.

Dengan diberlakukannya penilaian kinerja pegawai, maka pegawai akan lebih meningkatkan kinerja dan akan lebih giat dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diterimanya. Selain itu pegawai dituntut untuk bekerja tepat waktu dalam menyelesaikan segala tugas yang diberikan beserta pembuatan laporan dalam setiap kegiatan yang dilakukan.

Adapun rekapitulasi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai berikut :

Tabel 1.3
Rekapitulasi Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Tahun	SKP	Perilaku Kerja	Total Nilai	Kategori
2016	50,47	33,65	84,12	Baik
2017	49,62	33,08	82,70	Baik
2018	44,97	29,98	74,95	Cukup

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.2 di atas menunjukkan adanya penurunan kinerja pegawai. pada tahun 2016 kinerja pegawai mendapatkan jumlah sebesar 84,12 dengan kategori baik, sedangkan pada tahun 2017 kinerja pegawai mengalami penurunan dengan jumlah 82,70 dengan kategori baik, kemudian pada tahun 2018 kinerja pegawai mengalami penurunan dengan jumlah 74,95 dengan kategori

cukup. Tentunya hal ini jauh dari harapan instansi yang menginginkan para pegawainya memiliki kinerja yang konsisten dan baik. Sehingga instansi dapat mencapai tujuan dan sasarannya.

Untuk mendukung permasalahan kinerja pegawai yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung peneliti melakukan pra survei dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden. Berikut hasil kuesioner pra survei mengenai kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung:

Tabel 1.4
Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Jumlah skor	Rata-rata skor	Standar
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Kuantitas Kerja	8	7	7	5	3	102	3,40	5
2	Kualitas Kerja	5	8	6	5	6	106	3,53	5
3	Waktu	9	6	5	4	6	98	3,26	5
4	Orientasi Pekerjaan	8	6	7	6	3	100	3,33	5
5	Kerjasama	6	7	8	5	4	96	3,20	5
Nilai rata-rata								3,34	5

Sumber : Hasil olah data prasurvey 2019

Berdasarkan data dan uraian di atas maka dapat diindikasikan bahwa ada masalah pada kinerja pegawai dengan hasil rata-rata 3,34 yang berada pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kinerja pegawai secara keseluruhan dapat dikatakan kurang baik atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan tanggapan responden mengenai 5 unsur penilaian yang mewakili variabel kinerja karyawan, yang harus mendapat perhatian utama yaitu pada

dimensi kerjasama yang mendapatkan skor di bawah rata-rata yaitu 3,20. Adanya masalah dari dimensi kerjasama yaitu kurangnya kerjasama antar pegawai untuk saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. selain itu ada unsur waktu yaitu masih adanya Keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan tugas

Kinerja pada suatu organisasi dapat ditingkatkan dengan menempuh beberapa cara, misalnya dengan pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, budaya organisasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, stress kerja, konflik kerja, disiplin kerja, komunikasi serta pendidikan dan pelatihan.

Menurut Wahyuddin dalam Yusuf Wildan Setiyadi & Sri Wartini (2016) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu lingkungan kerja, konflik kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, kompensasi, stres kerja, kompetensi, budaya organisasi dan komunikasi internal.

Penulis menggunakan kuesioner dan wawancara kepada 30 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan pengukurannya menggunakan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai, data sebagai berikut:

Tabel 1.5
Faktor-Faktor yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Pegawai

No	Variabel	Unsur yang dinilai	Rata-rata
1	Lingkungan Kerja	Suasana kerja	3,8
		Perlakuan yang baik	
		Rasa aman	
		Hubungan yang harmonis	
	Kompensasi	Gaji	4,0

Lanjutan Tabel 1.4

No	Variabel	Unsur yang dinilai	Rata-rata
2		Bonus	
		Fasilitas	
		Tunjangan	
		Penghargaan	
3	Stres kerja	Stres individu	3,3
		Stres Organisasi	
4	Motivasi Kerja	Kebutuhan berprestasi	3,6
		Kebutuhan untuf berafiliasi	
		Kebutuhan berkuasa	
5	Konflik kerja	Konflik fungsional	3,2
		Konflik disfungsional	
6	Disiplin kerja	Pengukuran waktu secara efektif	3,5
		Tanggung jawab dalam pekerjaan	
		Absensi	
7	Kompetensi	Keterampilan	4,1
		Karakter pribadi	
		Pengetahuan	
		Motif	
8	Budaya Organisasi	Inovasi dan pengambilan risiko	3,5
		Perhatian pada hal-hal rinci	
		Orientasi hasil kerja	
		Orientasi pada anggota organisasi	
		Orientasi tim	
		Keagresifan	
9	Komunikasi Internal	Komunikasi Vertikal	3,2
		Komunikasi Horizontal	

Sumber : Hasil olah data prasurvey 2019

Berdasarkan tabel 1.4 hasil pra survey terhadap 30 responden dapat diketahui bahwa tanggapan pegawai mengenai 9 variabel bebas yang

mempengaruhi kinerja pegawai yang memperoleh nilai terendah yaitu variabel komunikasi internal dan konflik kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai disebabkan oleh kedua variabel yang memiliki nilai terendah.

Penulis menggunakan kuesioner kepada 30 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Alasan penulis melakukan kuesioner yaitu untuk mengetahui dimensi komunikasi internal apa saja yang dinilai bermasalah oleh pegawai. Dan yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut :

Tabel 1.6
Komunikasi Internal Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Jumlah skor	Rata-rata skor	Standar
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Komunikasi Vertikal	6	8	11	3	2	103	3,43	5
2	Komunikasi Horizontal	7	5	4	8	8	90	3,00	5
Nilai rata-rata								3,21	5

Sumber : Hasil olah data prasurvey 2019

Berdasarkan tabel 1.5 bahwa komunikasi internal pegawai masih rendah dengan hasil rata-rata 3,21 menunjukkan pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa masih belum optimal nya komunikasi antar pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung secara vertikal yaitu komunikasi antara pegawai dengan atasan maupun sebaliknya dan komunikasi horizontal yaitu komunikasi antara sesama pegawai. Rendahnya komunikasi dikarenakan masih kurang baik dan optimalnya komunikasi yang terjalin antar sesama pegawai.

Sementara disisi lain, konflik juga berpengaruh terhadap kinerja. Di dalam suatu instansi pemerintahan seringkali konflik juga dapat terjadi, dengan adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan maupun sesama pegawai maka kecil kemungkinan konflik itu dapat terjadi dalam suatu instansi.

Penulis melakukan pra survey terhadap 30 orang pegawai. Survey dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi konflik kerja. Berikut adalah hasil pra-survey yang dilakukan:

Tabel 1.7
Konflik Kerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

No	Unsur yang dinilai	Frekuensi					Jumlah skor	Rata-rata skor	Standar
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Konflik fungsional	4	9	6	10	1	95	3,16	5
2	Konflik disfungsional	9	8	2	7	4	101	3,36	5
Nilai rata-rata								3,26	5

Sumber : hasil olah data prasurvey 2019

Berdasarkan tabel 1.6 memperlihatkan bahwa secara rata-rata konflik kerja sebesar 3,26 dengan kategori cukup. Konflik terjadi dapat karena masih adanya dorongan yang diberikan kepada karyawan untuk melakukan perubahan masih berada dalam kategori cukup serta masih adanya timbul perselisihan karena perbedaan karakter dan kepribadian.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengadakan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dari permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup dalam penelitian terhadap variabel komunikasi internal, konflik kerja dan kinerja pegawai.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai
 - a. Menurunnya kinerja pegawai
 - b. Keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan tugas
 - c. Kurangnya kerjasama antar pegawai untuk saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Komunikasi Internal
 - a. Belum optimalnya komunikasi antar sesama pegawai
 - b. Hasil pra survey tentang komunikasi internal menunjukkan hasil yang kurang baik
3. Konflik kerja
 - a. Timbulnya perselisihan karena perbedaan kepribadian
 - b. Dorongan untuk melakukan perubahan belum baik masih dalam kategori cukup.
 - c. Hasil pra survey tentang konflik kerja menunjukkan hasil yang cukup tinggi.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi internal pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Bagaimana konflik kerja pegawai di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Komunikasi internal pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
2. Konflik kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
3. Kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
4. Besarnya pengaruh komunikasi internal dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini digunakan dengan harapan akan menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM), selain itu penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat memberikan manfaat bagi banyak orang tidak hanya bagi penulis, tetapi memberikan manfaat bagi mereka yang membacanya. Pada dasarnya mengandung dua kegunaan yaitu sebagai kegunaan teoritis dan juga kegunaan praktis, di bawah ini adalah kegunaan dalam penelitian ini yaitu :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan teori mengenai komunikasi internal dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai untuk membandingkan teori yang dipelajari dengan fakta yang ada di lapangan sehingga dapat memberikan masukan pemikiran bagi kajian sumber daya manusia dan menambah wawasan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Organisasi

Penelitian ini berguna untuk memberikan dan masukan kepada organisasi guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi kinerja di masa yang akan datang

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai saran untuk menambah pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk dihubungkan

pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah dan menambah pengalaman peneliti dalam penerapan manajemen sumber daya manusia

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi kepustakaan bagi yang memerlukan

4. Bagi Pihak Lain

Sebagai sumber informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang terikat dengan topik sejenis dapat dihunakan dalam penelitian selanjutnya. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagi pembacanya.