

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan sumber daya penting dalam mencapai tujuan organisasi yang mempunyai perbedaan karakteristik dengan sumber daya lainnya. Manusia dikatakan sebagai sumber daya penting karena bagaimana pun canggihnya teknologi yang ada, manusia merupakan pelaku utama dalam teknologi itu sendiri. Sumber daya manusia (SDM) di dalam suatu organisasi/perusahaan merupakan suatu yang esensial untuk menjalankan roda organisasi/perusahaan untuk mencapai tujuannya. Pada umumnya kehidupan di dalam organisasi/ perusahaan, apapun bentuk dan sifatnya, baik yang bergerak di bidang perdagangan maupun bidang jasa, akan selalu berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien.

Karyawan/pegawai/pekerja/buruh adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap organisasi/pegawai/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain (UU RI No.13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan). Pegawai/karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan organisasi, mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya dalam pekerjaan. Pegawai adalah orang penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan dapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (Hasibuan, 2016).

Pengertian karakteristik individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya. Karakteristik individu didalam instansi merupakan suatu hal yang nyata hal tersebut di karenakan setiap pegawai yang ada di instansi memiliki karakter yang berbeda. Karyawan atau sumber daya manusia adalah orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada perusahaan agar dapat tetap terjaga eksistensinya. Menurut Robbins yang dialihbahasakan oleh Molan (2010:46), karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja dalam organisasi.

Tabel 1.1
Jabatan dan Pendidikan Pegawai

NO	PENDIDIKAN	JABATAN			STAFF PNS	NON PNS	JUMLAH
		Es. II	Es. III	Es. IV			
1.	S-3	-	-	-	-	-	-
2.	S-2	1	2	4	1	-	8
3.	S-1	0	2	1	7	5	15
4.	SM/D3	-	1	-	5	5	11
5.	D-2 & D-1	-	-	-	-	-	-
6.	SLTA	-	-	-	16	58	74
7.	SLTP	-	-	-	1	-	1
8.	SD	-	-	-	-	-	-
	Jumlah	1	5	5	30	68	109

Sumber : Dispendukcapil Gresik

Dari tabel diatas dapat disimpulkan kebanyakan pendidikan pegawai memiliki rata-rata terbanyak adalah SLTA, di era dewasa ini hampir semua organisasi memanfaatkan teknologi dalam hal operasional produksi seperti input data dll, dalam prakteknya dapat dilihat dari latar belakang pendidikan pegawai dalam kemampuan dan keterampilan untuk memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada dalam organisasi.

Dalam hal motivasi, pegawai yang dapat mengembangkan diri dan kreatif dalam pekerjaannya dapat memotivasi pegawai lain untuk mengembangkan potensi yang dimiliki setiap individu, saat setiap pegawai termotivasi untuk mengembangkan diri, maka akan sangat membantu organisasi untuk mencapai tujuan utama organisasi. Organisasi sendiri merupakan kumpulan dari beberapa orang yang berusaha menjalankan tujuan organisasi tersebut dengan sebaik mungkin. Maka dalam pengembangannya para pelaku organisasi mempunyai peran yang sangat penting, hal ini sangat mendasari bahwa motivasi terhadap pegawai harus menjadi perhatian khusus demi terlaksananya tujuan organisasi. Tidak hanya dalam suatu organisasi pada umumnya, dalam pemerintahan sekalipun perlu dibina tata cara pengembangan kinerja pegawai yang handal. Contohnya dalam pemerintahan, banyak program-program yang dilaksanakan atas arahan atasan atau kepala bagian namun tidak menjadikan kinerja yang baik sebagai prioritas utama. Alhasil menimbulkan hasil yang kurang maksimal sehingga berdampak pada ketidaksesuaian antara perintah dan pekerjaan yang dilakukan. Ini juga menjadi sorotan yang harus diperhatikan pemerintah, mengingat bahwa pemerintah merupakan asset terbesar masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang tinggi pula. Pendapat David Mc Clelland dalam Hasibuan (2011:93) teori motivasinya mengatakan bahwa produktifitas seseorang dapat ditentukan oleh “virus mental” yang ada padadirinya. Virus mental adalah

kondisi jiwa yang mendorong seseorang untuk mampu mencapai prestasinya secara maksimal. Virus mental yang dimaksud terdiri dari 3 (tiga) golongan kebutuhan, yaitu: *need of achievement* (kebutuhan untuk keberhasilan), *need of affiliation* (kebutuhan untuk memperluas keberhasilan), dan *need of power* (kebutuhan untuk menguasai sesuatu).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kotaGresikatau biasa disebut dengan Dispendukcapil kotaGresik merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dimana di dalam dinas tersebut melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud yaitu, perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, pengelolaan ketatausahaan dinas, dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Gresik.Dengan demikian, kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai, karena kinerja organisasi merupakan keseluruhan dari kinerja semua unit-unit yang ada dalam organisasi beserta semua individu/pegawai yang ada di dalam organisasi tersebut.

Chakraborty & Mansor (2013) mengatakan karakteristik organisasi yang terdiri dari ukuran organisasi, pelatihan, dukungan manajemen, keterampilan, demografi organisasi terdiri dari usia, jenis kelamindan tingkat pendidikan disebut faktor organisasi. Pelatihan, demografi organisasi serta keterampilan adalah faktor yang mengarah kepada pegawai. Berikut data mengenai sala satu dukungan dari organisasi dalam hal sarana dan prasarana :

Tabel 1.2
Sarana dan Prasarana

N O.	SARANA DAN PRASARANA	JUMLAH	KONDISI			KET
			Lengkap	Kurang	Mencukupi	
1.	Ruang Kerja	5			✓	
2.	Meja/Kursi	187		✓		
3.	Komputer	70		✓		
4.	Kendaraan Operasional Roda 4	8		✓		
5.	Kendaraan Operasional Roda 2	21			✓	
6.	Mesin Foto Copy	2			✓	
7.	Note Book	21			✓	
8.	Peralatan Kantor Lainnya	65			✓	

Sumber : Dispendukcapil Gresik

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang termasuk dari dukungan dari organisasi dalam menunjang kinerja pegawai masih dalam kondisi yang tidak mencukupi bahkan jauh dari kondisi lengkap, dimana kondisi seperti ini disinyalir juga mempengaruhi efektifitas dari kinerja pegawai dalam organisasi.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur Negara khususnya Pegawai Negeri sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 08 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian bahwa kepegawaian adalah para pegawai yang berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Berkaitan dengan Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dan kenyataan di lapangan berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat keluhan-keluhan dari orang-orang atau para pegawai yang sering berurusan. Kinerja aparatur pemerintah yang belum professional dalam melaksanakan tugas dan kewajiban seperti kurangnya persiapan, pengawasan, serta pengendalian sehingga banyak yang merasa tidak puas atau hasil kinerja yang diberikan dari para pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik kepada orang-orang atau para pegawai yang sering berurusan dikarenakan pegawai sering berulang kali mengurus suatu keperluan administrasi dan itu membutuhkan waktu yang cukup lama sertahasilnya tidak sebagaimana yang diharapkan.

Tabel 1.3
Proses Penyelesaian Berkas Layanan

Layanan	Proses Penyelesaian	Layanan	Proses Penyelesaian
Akte Kelahiran + KK	10 Hari	Numpang KK	3 Hari
Akte Kematian + KK	10 Hari	Pemulihan Data	1 Hari
Tambah Anggota KK	10 Hari	Pencatatan Kelahiran	3 Hari
Pengurangan Anggota KK	3 Hari	Pencatatan Kematian	3 Hari
Perubahan KK	3 Hari	Pindah Keluar	3 Hari
Pecah KK	3 Hari	Pindah Masuk	4 Hari

Sumber : Dispendukcapil Gresik

Tabel 1.4
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

NO.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
------------	------------------------	------------------------------	---------------------------

1.	Kemudahan Mendapatkan Informasi Pelayanan	3,14	BAIK
2.	Ketepatan Waktu Penyelesaian Layanan	1,59	TIDAK BAIK

Sumber : *Dispendukcapil Gresik*

Lama nya proses penyelesaian itulah yang menjadi keresahan masyarakat seperti halnya saat peneliti melakukan wawancara pada salah satu masyarakat yang sedang menunggu antrian layanan.bahkan bagi yang bekerja harus izin keluar berkali kali.Jumlah diatas adalah jumlah penyelesaian hanya pada saat hari kerja jika sampai melampaui hari libur atau sabtu dan minggu maka penyelesaian juga ikut mundur.

Salah satu permasalahan umum pada birokrasi di Indonesia, adalah pola pikir (mind-set) dan budaya kerja (culture set) aparatur belum sepenuhnya mendukung birokrasi yang efisien, efektif dan produktif, dan profesional (Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025). Tingkat kehadiran pegawai merupakan salah satu indikator kinerja menurut Mathis & Jackson (2011).

Penelitian dilakukan dengan menggunakan Variabel Karakteristik individu sebagai variabel X_1 , Motivasi Kerja sebagai variabel X_2 , Dukungan Organisasi sebagai X_3 dan Kinerja Pegawai sebagai variabel Y . Berdasarkan latar belakang di atas mengenai *problem research* yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , saya ingin memberikan kontribusi untuk memecahkan masalah yang terjadi.

Maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap**

Kinerja Pegawai (Staf PNS) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Karakteristik Individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Staf PNS) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik ?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Staf PNS) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik ?
3. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Staf PNS) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik ?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap kinerja pegawai (Staf PNS) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gresik.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan informasi tentang pentingnya Karakteristik Individu, Motivasi Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap kinerja pegawai (Staf PNS) pada kantor Dinas Keoendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
2. Sebagai penambah wawasan bagi peneliti tentang pentingnya pentingnya Karakteristik Individu, Motivasi Kerja dan Dukungan Organisasi dalam suatu organisasi ketika nanti peneliti berada dalam suatu organisasi.
3. Sebagai penambah wawasan bagi masyarakat tentang pentingnya kompetensi diri agar dapat diberdayakan dengan baik untuk menjadi pegawai di suatu organisasi jika suatu saat nanti bekerja di instansi pemerintahan.