

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan penting. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya yang memiliki akal perasaan, keinginan, pengetahuan, dorongan, yang menjadi aset utama yang bernilai dan harus diakui keberadaanya sebagai kunci utama bahkan menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu organisasi dalam visi, misi, dan tujuan organisasi. Pengembangan sumber daya manusia yang ada dalam lingkup organisasi merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Dengan adanya sumber daya manusia yang tepat akan dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan pekerjaan masa lalu, dan untuk saat yang akan datang lebih berkualitas dari pada saat ini. Seorang pegawai akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang pegawai akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas.

Menurut Sutanto dan Patty (2014) kinerja ialah sebagai tingkat absensi atau kehadiran, kemampuan memenuhi target, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.

Mangkunegara (2017) mengatakan kinerja yaitu sebuah hasil dari kerja yang bisa diukur melalui kualitas dan kuantitas yang dihasilkannya atas tugas dan tanggung jawab dari pekerjaannya. Hartantik, Indah (2014) mengatakan kinerja merupakan kemampuan atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh para personil atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, untuk melaksanakan fungsi, tugas dan

tanggung jawab mereka dalam menjalankan operasional organisasi. Sandy Martha (2015) mengatakan kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Kinerja pegawai pada dasarnya adalah kondisi obyektif pegawai maka hasil kerja akan lebih efektif dan efisien, sebaliknya apabila kinerja pegawai rendah maka hasil kerja kurang menunjukkan efisien dan efektif. Penurunan kinerja pegawai dapat dilihat pada sikap kerja terhadap pekerjaan yang tidak produktif. Hal ini dapat dilihat dari penyelesaian tugas dan laporan pekerjaan yang sering terlambat pada tiap-tiap akhir pelaksanaan pekerjaan, tanggung jawab terhadap pekerjaan sehingga mutu pelayanan kepada masyarakat menjadi rendah. Beberapa faktor utama yang menjadi kendala penyebab menurunnya kinerja pegawai yaitu keterampilan dan pengalaman, dan faktor lainnya adalah motivasi pegawai.

Dalam meningkatkan kinerja pegawai, hendaknya manajemen mengetahui apa saja kebutuhan pegawainya. Hal tersebut berguna untuk memberikan kesan kepada pegawai bahwa mereka diperhatikan oleh perusahaan tempat mereka bekerja, dan ikut serta dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Maka sejatinya tujuan perusahaan akan sejalan dengan tujuan pegawainya. Seorang pegawai yang memiliki kinerja yang baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Pegawai yang memiliki kinerja yang baik mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang pula.

Konsep motivasi pelayanan publik adalah konsep motivasi yang mana dorongan dalam diri seseorang dalam bekerja sedangkan motivasi pelayanan publik atau yang dikenal dengan *public service motivation (PSM)* berfokus pada bagaimana seorang pegawai dalam organisasi publik terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap orientasi pelayanan prima dan kepada publik (rakyat) serta bersedia mengabdikan kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Bab 1 pasal 4 point J Aparatur Sipil Negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip nilai dasar dituntut untuk memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun.

Struktur kerja pemerintah di Indonesia pada saat ini belum terlalu berorientasi pada kinerja dan kualitas sumber daya yang ada sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada.

Ada beberapa masalah dalam pelayanan publik yang terjadi di Indonesia salah satunya yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan garda terdepan dalam birokrasi oleh sebab itu perbaikan dalam pelayanan di era reformasi sangat diharapkan oleh masyarakat banyak, namun kenyataannya pada saat ini reformasi dalam pelayanan publik tidak banyak berubah secara signifikan walaupun ada beberapa inovasi-inovasi layanan yang diprogramkan oleh pemerintah akan tetapi belum dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Bagi suatu organisasi diperlukan penerapan strategi yang sesuai dengan keadaan dan kendala yang dihadapi agar mampu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya. Begitu pula dengan Instansi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi memerlukan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik dari yang selama ini diberikan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Tanpa adanya pengarah dan perubahan yang efisien dan efektif dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelayanan Instansi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi kepada masyarakat akan statis, tidak berkembang dalam arti tidak mampu menyesuaikan dengan kondisi saat ini.

Berdasarkan hasil penjelasan diatas maka sangat penting Instansi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi harus mengembangkan suasana kerja yang kondusif, terutama untuk mendukung hubungan erat antara atasan dan bawahan,

karena hubungan tersebut dapat memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Menurut Sinambela (2014), motivasi pelayanan publik adalah kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan kepada masyarakat dalam institusi dan organisasi publik. Motivasi pelayanan publik menunjukkan sebuah motivasi pegawai bahwa berbuat baik untuk orang lain dan membentuk kesejahteraan pegawai.

Perry et al (2016) mengatakan secara keseluruhan motivasi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai nilai, keinginan, dan sikap individu yang memberikan pelayanan publik melalui interaksi internal dan eksternal dengan orang lain, melampaui kepentingan pribadi dan organisasi, dengan tujuan dan kemauan untuk berbuat baik bagi orang lain dan masyarakat (Choi, 2016).

Bottomley dkk (2015) mengatakan bahwa pegawai dengan tingkat PSM yang tinggi cenderung ingin berbuat lebih untuk orang lain, mereka rela terlibat dengan perilaku yang menguntungkan organisasi dan rekan kerja, dan pada publik. Motivasi atau etika melayani publik ini dipandang dapat menarik individu-individu tertentu untuk mengabdikan diri di sektor publik dan membantu mewujudkan perilaku kerja (work behavior) yang konsisten dengan kepentingan publik.

Pegawai dengan motivasi pelayanan publik yang tinggi akan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka kepada Masyarakat. Ini disebabkan oleh keinginan mereka untuk membantu orang lain dan ingin berdampak positif pada kehidupan Masyarakat.

Organisasi akan dikatakan berhasil apabila pegawai tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra, seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Oleh karena itu, ada deskripsi formal tentang perilaku yang harus dikerjakan (intra-role), dan yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh pegawai (extra-role). Hal ini bisa dikenal dengan sebutan Organizational Citizenship Behaviour (OCB).

Perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan suatu konsep yang baru dalam hal analisis kinerja. Konsep ini menjelaskan bahwa perilaku OCB dilakukan oleh seorang individu dengan penuh kebebasan (sesuka hati) dalam menentukan sesuatu dan saling pengertian dengan tanpa adanya permintaan imbalan atau ganjaran formal lainnya terhadap organisasi.

Organ (2018) mengatakan OCB merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Dengan kata lain OCB adalah perilaku pegawai yang melebihi peran yang diwajibkan yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal. Shweta dan Srirang (2017) menyatakan bahwa OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Robbins (2015) berpendapat bahwa perilaku kewargaan (citizenship behavior) merupakan perilaku diskresioner yang berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial ditempat kerja. Jadi organisasi ataupun perusahaan yang sukses adalah membutuhkan pekerja yang mampu melakukan lebih dari sekedar tanggung jawab biasa tapi bagaimana menciptakan kinerja yang diatas harapan.

Pada kegiatan instansi, aplikasi pada prinsip-prinsip OCB telah tercermin pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi dalam berbagai bentuk. Salah satunya ketika mereka dengan sukarela membantu menyelesaikan pekerjaan yang mana pekerjaan tersebut bukanlah standar tugas yang diberikan kepadanya dan juga terdapat beberapa pegawai yang bekerja diluar jam kerja yang telah ditetapkan, hal ini mereka lakukan dengan sukarela demi membantu keberlangsungan organsasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pegawai dengan OCB yang tinggi akan mendapatkan hasil kerja yang baik pula atas pekerjaan mereka. Ini disebabkan oleh keyakinan mereka bahwa mereka telah melakukan hal baik bagi organisasi dan Masyarakat.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi dibentuk berdasarkan peraturan Daerah Jambi Tahun 2016, dan peraturan Gubernur Jambi Nomor 56 Tahun 2016. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi.

Untuk mengetahui gambaran kinerja secara individu pada kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi peneliti melakukan survei awal melalui beberapa pertanyaan dengan sampel 10 pegawai pada tanggal 20 Februari 2023, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1. Hasil Survei Awal Kinerja pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi

No	Pernyataan	Pilihan jawaban						
		STSS	STS	TS	N	S	SS	SSS
		1	2	3	4	5	6	7
1	KUALITAS KINERJA Pegawai merasa senang dalam bekerja karena pekerjaan atau tugas sesuai kemampuan dan keterampilan	0	0	0	1	2	4	3
2	KUANTITAS KERJA Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jumlah pekerjaan yang diberikan	0	0	0	2	3	4	1
3	EFISIENSI DALAM MELAKSANAKAN TUGAS Kemampuan pegawai dalam merencanakan dan menargetkan waktu dalam bekerja	0	0	0	3	6	1	0
4	KEPEMIMPINAN Kemampuan dalam menganalisis dan mengambil keputusan	0	0	0	5	2	2	1
5	INISIATIF kemampuan pegawai dalam menyadari kesalahan dan memperbaiki kesalahan sebelum ditegur oleh atasan	0	0	0	2	6	1	1

6	KREATIVITAS Kemampuan pegawai dalam menghasilkan ide dan cara baru dalam menyelesaikan suatu pekerjaan	0	0	0	1	4	2	3
Data diolah		0	0	0	14	23	14	9
Persentase		0%	0%	0%	23,33%	38,33%	23,33%	15%

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat hasil survei awal kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi pada tahun 2023 diduga telah memiliki kinerja yang tergolong cukup baik, namun masih ada beberapa pegawai yang masih meragukan kemampuannya yang mana terlihat pada beberapa pilihan netral yang dipilih oleh responden sebanyak 23,33% pada kuisioner survei awal .

Kinerja juga dapat di pengaruhi oleh motivasi pelayanan publik, sehingga peneliti melakukan survei awal melalui beberapa pertanyaan dengan sampel 10 pegawai pada tanggal 20 Februari 2023, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2. Hasil Survei Awal Motivasi Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi

No	Pernyataan	Pilihan jawaban						
		STSS	STS	TS	N	S	SS	SSS
		1	2	3	4	5	6	7
1	KETERTARIKAN PADA PEMBUATAN KEBIJAKAN PUBLIK Ketertarikan terhadap kehidupan para politisi	0	1	2	3	2	2	0
2	KOMITMEN PADA KEPENTINGAN PUBLIK Kesadaran bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab terhadap negara	0	0	0	3	3	2	2
3	RASA EMPATI Perhatian terhadap kesejahteraan orang lain yang tidak dikenal secara personal	0	0	1	4	3	1	1
4	PENGORBANAN DIRI Pmendahulukan tugas kantor	0	0	0	3	5	2	0

	dibandingkan kepentingan diri sendiri							
Data diolah		0	1	3	13	13	7	3
Persentase		0%	2,5%	7,5%	32,5%	32,5%	17,5%	7,5%

Sumber : Data Diolah 2023

Dari hasil observasi awal kepada 10 pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi dapat dilihat bahwasannya ada beberapa orang pegawai yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2,5% dan tidak setuju sebanyak 7,5%, sehingga dapat dikatakan bahwa motivasi pelayanan publik pada kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi masih belum termotivasi.

Selain motivasi pelayanan publik, OCB juga bisa mempengaruhi kinerja. Sehingga peneliti juga melakukan survei awal melalui beberapa pertanyaan dengan sampel 10 pegawai pada tanggal 20 Februari 2023, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.3. Hasil Pra Survey Organizational Citizenship Behavior Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jambi

No	Pertanyaan	Pilihan jawaban						
		STSS	STS	TS	N	S	SS	SSS
		1	2	3	4	5	6	7
1	ALTRUISM (<i>perilaku membantu</i>) Saya akan membantu teman kerja saya meskipun pada waktu jam istirahat	0	0	3	4	2	1	0
2	CONSCIENTIOUSNESS (<i>sikap kesadaran</i>) Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat mengerjakan pekerjaan saya dengan baik	0	0	2	2	2	3	1
3	SPORTMANSHIP (<i>sikap sportif</i>) Saya akan memperkecil dan menghilangkan masalah yang ada	0	0	0	2	7	1	0
4	CIVIC VIRTUE (<i>kebajikan sipil</i>)	0	0	4	4	1	1	0

	Saya sering memberi masukan pada atasan saya							
5	COURTESY (<i>sikap kesopanan</i>) saya akan menghadiri kegiatan sosial yang sudah diadakan perusahaan	0	0	0	3	6	1	0
Data diolah		0	0	9	15	18	7	1
Persentase		0%	0%	18%	30%	36%	14%	2%

Sumber : Oleh penulis 2023

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa OCB pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi belum optimal. Terlihat dari hasil survei awal dimana masih ada beberapa pegawai yang menjawab tidak setuju sebanyak 18%.sehingga hal ini membuktikan bahwa masih ada terdapat beberapa pegawai yang belum memiliki perilaku OCB.

Terkait hal berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitan ini antara lain : Penelitian yang dilakukan oleh Saskya Nissya Putri (2017) dalam penelitiannya mengatakan terkait pengaruh motivasi pelayanan publik dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja pegawai memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Negara & Febrianti, (2019) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik, Organizational Citizenship Behavior berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemudian penelitian menurut Palma, Crisci, & Mangia, (2020) membuktikan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

Berdasarkan dengan fenomena tersebut dan beberapa referensi penelitian terdahulu maka fokus utama dari penelitian ini adalah pengaruh motivasi pelayanan publik, organizational citizenship behavior, dan kinerja pegawai sehingga penelitian ini saya beri judul ***“Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi”***.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas menggambarkan bahwa pentingnya motivasi pelayanan publik dikarenakan pegawai dengan motivasi pelayanan publik yang tinggi akan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka kepada Masyarakat. Ini disebabkan oleh keinginan mereka untuk membantu orang lain dan ingin berdampak positif pada kehidupan masyarakat. Dalam hal ini akan dapat menghasilkan perilaku OCB yang kuat dalam melakukan pekerjaan di dalam organisasi tempat mereka bekerja. Seseorang yang memiliki OCB akan mendapatkan hasil kerja yang baik atas pekerjaan mereka. Ini disebabkan oleh keyakinan mereka bahwa mereka telah melakukan hal baik bagi organisasi dan masyarakat, dalam artian seseorang yang memiliki perilaku OCB mampu meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang diatas menggambarkan bahwa pentingnya motivasi pelayanan publik, organizational citizenship behavior, dan kinerja pegawai sangat penting untuk di teliti lebih lanjut. Berdasarkan masalah pokok yang ada, maka dapat lebih dispesifikan menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum motivasi pelayanan publik, organizational citizenship behavior, dan kinerja pegawai ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap organizational citizenship behavior pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi ?
4. Bagaimana pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi?
5. Apakah organizational citizenship behavior mampu untuk memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran umum motivasi pelayanan publik, organizational citizenship behavior, dan kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap organizational citizenship behavior pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi.
5. Untuk mengetahui organizational citizenship behavior mampu untuk memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penulisan proposal skripsi yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a) Sebagai salah satu bahan bacaan atau sumber referensi yang dimiliki oleh perpustakaan program studi manajemen.
 - b) Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi dalam kaitan pentingnya motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai dengan organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening
 - c) Sebagai kajian atau studi bagi kantor sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi dasar bagi para mahasiswa dan peneliti yang

berminat untuk melakukan penelitian.

2. Manfaat praktis

- a) Sebagai sumber dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jambi.
- b) Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pihak kantor untuk meningkatkan kinerja pegawai.