

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik yang efektif merupakan sebuah tantangan yang dihadapi saat ini oleh Bangsa Indonesia dalam perubahan perkembangan globalisasi. Tuntutan agar dapat memberikan pelayanan yang mampu menghasilkan kepuasan pada masyarakat meliputi percepatan proses, biaya yang murah serta kualitas pelayanan yang prima dapat diartikan sebagai tuntutan perubahan didalam organisasi pelayanan publik dimana paradigma yang digunakan haruslah berorientasi kepada profesionalisme, akuntabilitas, transparan serta objektif dalam setiap pengambilan keputusan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan. Pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 10 dijelaskan bahwa:

1. Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja Pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

2. Berdasarkan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas Pelaksana.
3. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan aparatur Negara yang terdiri dari orang-orang yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pembangunan nasional yang jumlahnya sangat banyak dan terdiri dari berbagai macam sifat maupun karakter, sehingga untuk menjaga agar terdapat kesatuan pola tindak dan tingkah laku maka perlu adanya aturan-aturan atau instruksi-instruksi yang berfungsi untuk mengontrol dari masing-masing tindakannya yang tidak mengarah pada hal yang menghambat pencapaian tujuan organisasi atau yang dapat merugikan negara. Untuk itu perlu adanya ketaatan terhadap peraturan-peraturan tersebut serta pelaksanaan berdasarkan kesadaran.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil Negara. Nilai dasar yang

dijelaskan dalam undang-undang ini salah satunya adalah mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai.

Kinerja merupakan satu hal yang penting karena dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan bahwa Penilaian kinerja PNS bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karier. Hasil penilaian kinerja PNS digunakan untuk menjamin objektivitas dalam pengembangan PNS, dan dijadikan sebagai persyaratan dalam pengangkatan jabatan dan kenaikan pangkat, pemberian tunjangan dan sanksi, mutasi, dan promosi, serta untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Kinerja pemerintah serta aparaturnya yang berkualitas serta berkompeten dalam menjalankan bidang tugas yang diembankan kepada para pegawai, merupakan kondisi yang harus diciptakan dan direalisasikan dalam sistem tata pemerintahan yang baik, dimana masing-masing konsep tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya dan saling berpengaruh dalam pelaksanaannya.

Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disingkat KUA Kecamatan adalah unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan disebutkan dalam Pasal 2, KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi

pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk; penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam; pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan; pelayanan bimbingan keluarga sakinah; pelayanan bimbingan kemasjidan; pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah; pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam; pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan. Selain melaksanakan fungsi sebagaimana di atas, KUA Kecamatan dapat melaksanakan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi Jemaah Haji Reguler.

Peran KUA sangat strategis, bila dilihat dari keberadannya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, terutama yang memerlukan pelayanan bidang Urusan Agama Islam. Konsekuensi dari peran itu, secara otomatis pegawai KUA harus mampu melaksanakan tugas fungsinya dan mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan menyelenggarakan manajemen kearsipan, administrasi surat-menyurat dan statistik serta dokumentasi yang mandiri.

Pihak KUA telah berupaya semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Para pegawai juga sudah berusaha melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung-jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya melalui instrumen-instrumen yang disusun berdasarkan hasil penerjemahan terhadap peraturan.

Namun pada kenyataannya kinerja KUA dirasakan masih kurang maksimal. Masyarakat masih mengeluhkan mutu pelayanan KUA antara lain tidak

tepat waktu dan bertele-tele. Berdasarkan observasi awal terhadap kinerja pegawai KUA diketahui beberapa fenomena yang terjadi, antara lain:

1. Masih ada sebagian pegawai yang kurang energik sehingga tampak tidak bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu pegawai juga kurang aktif dan kurang tekun sehingga sering mengalami kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Masih ada sebagian pegawai terlihat kurang antusias dalam melaksanakan pekerjaan, ketika menemukan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, pegawai cenderung pasrah dan membiarkan pekerjaan begitu saja.
3. Masih ada sebagian pegawai yang kurang memiliki dedikasi dan komitmen dalam melakukan pekerjaan. Hal ini terlihat dari sikap pegawai tertentu yang berulang kali terlambat dan pergi tanpa pemberitahuan selama jam kerja.

Tabel 1.1.
Data Keterlambatan Pegawai KUA

No	Bulan	Jumlah Pegawai Terlambat
1	Januari 2023	19 orang
2	Februari 2023	11 orang
3	Maret 2023	15 orang
4	April 2023	7 orang
5	Mei 2023	25 orang
6	Juni 2023	13 orang

Sumber: Bagian Kepegawaian Kemenag Jepara.

4. Masih ada sebagian pegawai yang kurang berinteraksi dengan sesama pegawai. Hal ini terlihat ada pegawai lain lebih memilih melaksanakan pekerjaan secara sendiri serta kurang melakukan hubungan sosial antar pegawai.

Hasil audit kinerja Inspektorat Jenderal Kementerian Agama pada tahun 2019 menunjukkan nilai capaian kinerja total Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara adalah “69,73” dari nilai maksimal 100. Kualitas kinerja dalam pengelolaan keuangan dan BMN memperoleh nilai capaian kinerja “cukup”. Fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaporan memperoleh nilai capaian kinerja “cukup efisien”. Sedangkan pencapaian hasil (outcome) memperoleh nilai capaian kinerja “cukup efektif”.

Sedarmayanti (2013) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang mampu diperoleh pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara nyata baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja (Kasmir, 2016).

Menurut Robbins dan Coulter (2012) budaya organisasi adalah nilai-nilai, prinsip-prinsip, tradisi, dan cara-cara bekerja yang dianut bersama oleh para anggota organisasi dan mempengaruhi cara bertindak. Adapun menurut Sunyoto (2012:52), budaya organisasi adalah serangkaian perasaan dan persepsi dari pihak

berbagai pekerja yang dapat berubah dari waktu ke waktu dan dari satu pekerja ke pekerja yang lain.

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang karyawan dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya (Sutrisno, 2012). Menurut Moorhead dan Griffin (2013) kepuasan kerja adalah tingkat di mana seseorang puas atau terpenuhi oleh pekerjaannya.

Menurut Hasibuan (2012) remunerasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Surya (2004) menyatakan bahwa remunerasi adalah sesuatu yang diterima pegawai sebagai imbalan dari kontribusi yang telah diberikannya kepada organisasi tempat bekerja.

Motivasi berasal dari kata motif sering diartikan sebagai tenaga penggerak yang mempengaruhi kesiapan untuk mulai melakukan rangkaian kegiatan dalam suatu perilaku (Kasmir, 2016). Disamping itu, motivasi juga dapat dinilai sebagai suatu daya dorong (*driving force*) yang menyebabkan orang dapat berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini, motivasi menunjuk pada gejala yang melibatkan dorongan perbuatan terhadap tujuan tertentu (Koontz, 2017).

Penelitian tentang kinerja telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Muhammad Nawawi, Ahmad Alim Bachri, dan Dahniar (2018) menyatakan bahwa Variabel Remunerasi dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Rektorat Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penelitian I Gede Sudha Cahyana dan I Ketut Jati (2017) menghasilkan Budaya Organisasi, Stres Kerja, dan Kepuasan kerja berpengaruh

positif terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar. Sedangkan menurut penelitian J. Reza Ferdiono dan Djoko Santoso (2018) diketahui bahwa Remunerasi, Kepuasan kerja, Kepemimpinan transformasional, dan *Organizational Citizen Behavior* positif terhadap kinerja anggota BPKB Ditlantas Polda Jateng.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Remunerasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening pada Kantor Urusan Agama Di Kabupaten Jepara.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian terdapat permasalahan kinerja pegawai KUA antara lain pegawai kurang energik, kurang aktif dan kurang tekun sehingga sering mengalami kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu masih ada sebagian pegawai yang kurang memiliki komitmen dalam melakukan pekerjaan, terlihat dari adanya pegawai yang terlambat kerja dan keluar pergi tanpa ijin selama jam kerja. Terdapat juga pegawai yang kurang berinteraksi dengan sesama pegawai.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi pegawai KUA di Kabupaten Jepara?

2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai KUA di Kabupaten Jepara?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi pegawai KUA di Kabupaten Jepara?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai KUA di Kabupaten Jepara?
5. Bagaimana pengaruh remunerasi terhadap motivasi pegawai KUA di Kabupaten Jepara?
6. Bagaimana pengaruh remunerasi terhadap kinerja pegawai KUA di Kabupaten Jepara?
7. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai KUA di Kabupaten Jepara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi pegawai KUA di Kabupaten Jepara.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai KUA di Kabupaten Jepara.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi pegawai KUA di Kabupaten Jepara.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai KUA di Kabupaten Jepara.