

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional tidak akan dapat terwujud tanpa adanya peran serta pemerintah dan masyarakat, proses pembangunan tersebut akan menghadapi aparatur pemerintah kepada kondisi kompleksitas tugas pemerintahan dan pembangunan serta tuntutan pelayanan masyarakat yang lebih variatif dan berkualitas. Sebagai organisasi sektor publik, organisasi yang dikelola oleh pemerintah dengan tujuan untuk melayani masyarakat sering digambarkan tidak produktif, tidak efisien, selalu rugi, rendah kualitas, miskin inovasi dan kreativitas. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat, reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap system penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*), dan sumberdaya manusia aparatur.

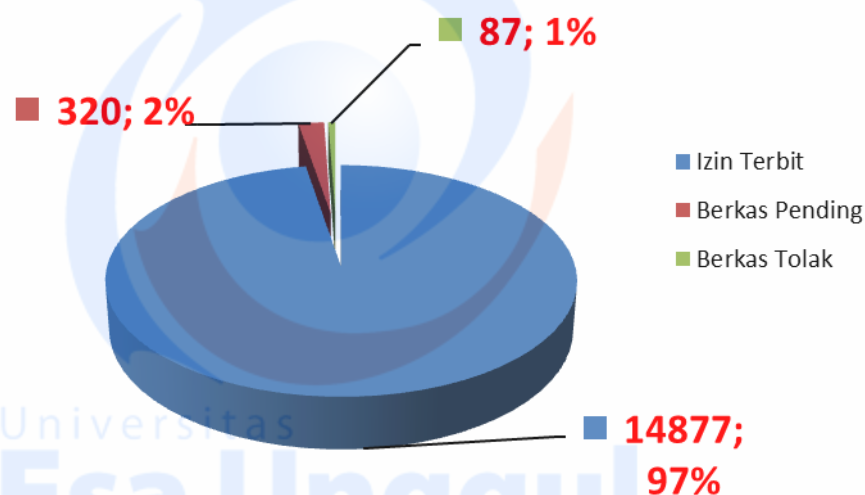
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta merupakan bentuk perwujudan reformasi birokrasi dalam aspek pelayanan publik, DPMPTSP ini pada awalnya dibentuk atas dasar Permendagri No.24 tahun 2006 dan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No.12 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kemudian diresmikan pada tahun 2015 dengan nama Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP).

Pada tahun 2017 Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertransformasi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Sesuai dengan visi awal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu “ Solusi Perizinan Warga Jakarta” merupakan wadah yang dibentuk guna memangkas birokrasi pengurusan perizinan yang sebelumnya berada pada masing masing dinas teknis terkait yang menangani di bidangnya dengan birokrasi yang sulit.

Kewenangan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilakukan secara bertingkat antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi, Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan dan Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan hal ini dimaksudkan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (*close to the customer*) dalam menujung tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* . Konsep *good governance* merupakan konsep pengelolaan organisasi pemerintahan yang mampu melayani masyarakat dengan baik melalui upaya peningkatan sumberdaya manusia yang lebih profesional dan berperilaku baik dalam melayani masyarakat.

Menurut Markozy (2001), karyawan yang baik (*good citizens*) adalah cenderung untuk menampilkan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. Kinerja individu akan mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan, yang menuntut adanya perilaku karyawan dalam suatu instansi. Sumber daya manusia mempunyai arti penting karena manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Menurut Hasibuan dan Winda dalam Adianita *et al.*, (2017) manusia dalam organisasi berperan sebagai penentu, pelaku, dan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus menentukan maju dan mundurnya perusahaan.

Berdasarkan data laporan pelayanan tahun 2017 yang diperoleh dari bagian tata usaha Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.



Sumber : Laporan Tahunan UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat 2017

Gambar 1.1. Laporan Pelayanan Perizinan

Sebanyak 320 atau 2 % berkas masih belum terselesaikan data tersebut menunjukkan masih adanya indikasi proses yang tidak berjalan dengan lancar hal ini berkaitan erat dengan sumberdaya yang terlibat didalamnya.

Menurut Organ *et al.* (2006) peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* karyawan dipengaruhi faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri yaitu kepuasan kerja. Tindakan atasan kepada bawahan seperti adil atau tidak dan hubungan antara atasan dan bawahan dapat memengaruhi kepuasan kerja Munandar dalam Oktavia *et al.*, (2015). Robbins dan Judge (2017) mengasumsikan bahwa kepuasan kerja menjadi penentu utama dari *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pekerja, sejalan dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Rini *et al.*, (2013) kepada 143 orang karyawan PT Plasa Simpanglima Semarang diperoleh bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan di PT. Plasa Simpanglima Semarang, artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati *et al.*, (2016) dengan responden sebanyak 80 orang karyawan PT Perwirabhakti Sentrasejahtera Semarang diperoleh bahwa adanya pengaruh positif antara variabel kepuasan kerja terhadap OCB. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan OCB sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa pegawai negeri sipil yang bekerja di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, mereka menyatakan ketidakpuasannya terhadap beban kerja yang tidak merata antara satu pegawai dengan yang lainnya dan ketidak transparannya mengenai kehadiran mengakibatkan masih banyak yang tidak disiplin, hal ini patut diduga adanya hubungan antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Selain faktor internal peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* karyawan dipengaruhi faktor eksternal yang berasal dari luar karyawan, yaitu gaya kepemimpinan menurut Terry dalam Sedarmayanti (2017) Kepemimpinan adalah keseluruhan kegiatan atau aktivitas untuk mempengaruhi kemauan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Siagian dalam Sedarmayanti (2017) mengungkapkan bahwa kepemimpinan merupakan inti manajemen karena kepemimpinan adalah motor penggerak bagi sumberdaya manusia dan sumberdaya alam lainnya, Menurut Porter dalam Sunarsih (2001) gaya kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi, maka dari itu tantangan dalam mengembangkan strategi organisasi yang jelas terutama terletak pada organisasi di satu sisi dan tergantung pada kepemimpinan disisi lainnya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurcahyo (2012) pada perawat di Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul diperoleh bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dan kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih (2015) pada guru di SMA Negeri di Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak diperoleh bahwa kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* tetapi kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.

Pergantian pimpinan di pemerintahan sangat lumrah terjadi hal ini terjadi karena masing masing daerah mempunyai hak untuk mengatur sumberdayanya sesuai kewenangan otonomi daerah, begitu juga pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berada di Kota Administrasi Jakarta Barat telah beberapa kali

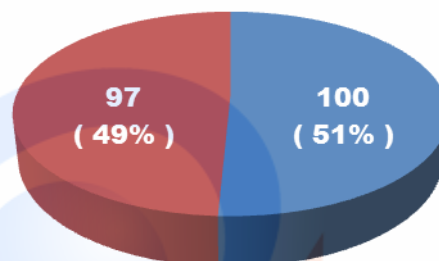
mengalami pergantian pimpinan yang dipilih langsung oleh kepala dinas dan bukan berasal dari bawahan yang melalui jenjang karir, pergantian pimpinan terus menerus dan bukan berdasarkan sistem karir serta sistem prestasi menimbulkan gaya kepemimpinan yang berbeda-beda pula hal ini patut diduga bahwa adanya permasalahan yang terjadi dengan gaya kepemimpinan yang ada.

Wibowo dalam Adianita *et al.*, (2017) mengungkapkan kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi dan mendukung untuk periode waktu cukup lama, sumberdaya manusia organisasi harus memiliki kompetensi yang dibutuhkan agar organisasi dapat tetap hidup dan berkembang, sehingga pelaksanaan manajemen sumberdaya manusia sejak rekrutmen harus berorientasi pada model kompetensi, sejak proses perencanaan sampai dengan penempatan sumberdaya manusia harus didasarkan pada kesesuaian antara kompetensi yang dimiliki dengan tuntutan kompetensi jabatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Jayadi (2012) menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), kompetensi diperlukan untuk menentukan kualitas guru, sehingga guru dapat memberi makna terhadap sekolah dan dapat menentukan perilaku yang tepat. Penetapan pegawai pada posisi yang sesuai dengan komptensinya merupakan faktor penentu dalam peningkatan kepuasan kerja, hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan *et al.*, kepada 150 orang pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali diperoleh bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai

Berdasarkan data hasil nilai tes kompetensi yang diikuti oleh 197 orang pegawai negeri sipil dari total 211 orang pegawai negeri sipil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2017 diperoleh data sebagai berikut :

■ Nilai Diatas Rata-Rata ■ Nilai Dibawah Rata-Rata



Sumber : Kepegawaian UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat

Gambar 1.2. Rekapitulasi Nilai Hasil Tes Kompetensi Tahun 2017

Data diatas menunjukkan sebanyak 97 orang atau 49% mendapat nilai dibawah rata-rata dan sisanya sebanyak 100 orang atau 51 % mendapat nilai diatas rata-rata dengan nilai rata-rata 36,35, Data diatas sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada kepala sub bagian tata usaha serta beberapa pegawai di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat menyebutkan bahwa latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai masih banyak yang belum sesuai dengan bidang pekerjaan yang di berikan, hal ini dapat diduga bahwa adanya permasalahan pada kompetensi yang dimiliki pegawai negeri sipil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena gap serta research gap yang dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang “Pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Pegawai Negeri Sipil di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas didapat faktor yang menghambat Kepuasan Kerja dan berdampak pada *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* serta diduga Kompetensi dan Gaya Kepemimpinan yang mempengaruhinya, peneliti mencoba merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja pada pegawai negeri sipil Pelayanan Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat ?
2. Apakah terdapat pengaruh Kompetensi terhadap *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* pada pegawai negeri sipil Pelayanan Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat ?
3. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja pada pegawai negeri sipil Pelayanan Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat ?
4. Apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* pada pegawai negeri sipil Pelayanan Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat?
5. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* pada pegawai negeri sipil Pelayanan Terpadu Satu Pintu di lingkungan Kota Administrasi Jakarta Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menunjukkan tentang hal apa yang ingin dicari, ditemukan, atau dicapai melalui kegiatan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja.
2. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh Kompetensi terhadap *Organization Citizenship Behaviour (OCB)*.
3. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja.
4. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organization Citizenship Behaviour (OCB)*.
5. Untuk mengetahui dan mengevaluasi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behaviour (OCB)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama yang membaca maupun peneliti sendiri, manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan, mengenai Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dalam rangka meningkatkan *Organization Citizenship Behaviour (OCB)*
2. Bagi Organisasi
Penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang berharga bagi organisasi dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) beserta segala kebijakan yang berkaitan dengan aspek aspek sumber daya manusia SDM dalam hal ini Kompetensi, Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja demi mencapai *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* secara lebih baik, demi terwujudnya tujuan organisasi.
3. Bagi Akademisi
Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan tentang pengaruh Kompetensi, Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behaviour (OCB)*.