

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Seperti yang diungkapkan oleh Thaha (dalam Falikhatun, 2003), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Fungsi pelayanan publik dapat dilihat dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani, dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan (Falikhatun, 2003). Fungsi tersebut harus terus ditingkatkan agar hak orang (masyarakat) dapat terpenuhi.

Peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan tentu saja terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit pelayanan publik atau aparat pelaksana unit pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu, pemerintah sebagai organisasi yang mempunyai aparat harus mampu mengembangkan dan mendayagunakan mereka, sehingga diharapkan dapat meningkatkan

kualitas mereka. Pendaaygunaan aparat yang efisien dan efektif dapat dilihat dari tingkat produktivitas yang tinggi. Produktivitas akan tergantung pada kinerja aparat.

Kinerja pegawai (aparat) merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. As'ad (2001) menyatakan kinerja merupakan kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan, kinerja pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang selama periode tertentu.

PT. TASPEN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil. PT. TASPEN (Persero) Surakarta berada dalam wilayah koordinasi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Sedangkan wilayah kerja TASPEN Surakarta meliputi meliputi Kabupaten Boyolali, Kabupaten Klaten, Kabupaten Sukohajo, Kabupaten Wonogiri, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Sragen dan Kota Surakarta.

Kinerja tidak lepas dari pengaruh budaya organisasi yang tercermin dari orientasi hasil yang dicapai pegawai serta bagaimana keputusan dibuat, siapa yang membuat, bagaimana imbalan dibagikan, siapa yang dipromosikan, bagaimana diperlakukan, bagaimana organisasi respon kepada lingkungan (Suharto dalam Abdulloh, 2006). Menurut Kreitner dan Kinicki (2003), budaya organisasi merupakan nilai-nilai, asumsi-asumsi, dan norma-norma yang diyakini kebenarannya, dipakai sebagai sarana untuk lebih meningkatkan

kualitas dari pegawai agar dapat mencapai tujuan dari organisasi. Budaya organisasi yang baik akan mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.

Disamping faktor budaya organisasi, kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh faktor individual, antara lain berupa karakteristik psikologis yaitu *locus of control* (Falikhatun, 2003). Menurut Greenhalgh dan Rosenblatt (dalam Abdulloh, 2006), *locus of control* didefinisikan sebagai keyakinan masing-masing individu pegawai tentang kemampuannya untuk bisa mempengaruhi semua kejadian yang berkaitan dengan dirinya dan pekerjaannya.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi melalui penerapan sistem informasi. Penerapan sistem informasi akan membantu pegawai dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya (Alter dalam Falikhatun, 2003). Namun Sutermeister (dalam Falikhatun, 2003) menyatakan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh memadai tidaknya sistem tersebut dalam memproses dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaiannya dengan karakteristik individu dan budaya organisasinya. Walaupun secara teknis sistem tersebut *brilliant*, belum dapat dikatakan berhasil jika pemakai sistem tersebut tidak dapat menerima, atau bahkan menolak sistem tersebut sehingga dapat menurunkan kinerja para pemakainya.

Abdulloh (2006), dalam penelitiannya tentang Pengaruh Budaya Organisasi, *Locus of Control*, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

pada Kantor Pelayanan Pajak Semarang Barat membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi, *locus of control*, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, kinerja karyawan dapat meningkat jika adanya peningkatan budaya organisasi, *locus of control*, dan kepuasan kerja karyawan dapat terpenuhi.

Falikhatusun (2003) melakukan penelitian tentang Pengaruh Budaya Organisasi, *Locus of Control*, dan Penerapan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik menghasilkan analisis data yang mengidentifikasi beberapa hal, yaitu (1) tidak ada dominasi tipe budaya organisasi pada unit-unit pelayanan publik, (2) tipe-tipe budaya organisasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dengan kinerja aparat unit-unit pelayanan publik. Secara terpisah, hanya tipe budaya birokratis dan tipe budaya suportif yang mempunyai pengaruh signifikan dengan kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.

Dalam penelitian ini akan diteliti kembali pengaruh budaya organisasi, *locus of control*, dan penerapan sistem informasi terhadap kinerja aparat unit pelayanan publik, seperti yang telah dilakukan oleh Falikhatusun (2003). Akan tetapi, penelitian ini menggunakan PT. TASPEN (Persero) Surakarta sebagai objek penelitian. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2011. Sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2003 dengan objek penelitian yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul penelitian : “PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, *LOCUS OF*

CONTROL, DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA APARAT UNIT PELAYANAN PUBLIK (Survey pada PT. TASPEN (Persero) Surakarta)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja aparat unit pelayanan publik?
2. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja aparat unit pelayanan publik?
3. Apakah penerapan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja aparat unit pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja aparat unit pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui pengaruh *locus of control* terhadap kinerja aparat unit pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kinerja aparat unit pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi aparat sektor publik dapat memberikan gambaran tentang cara meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat puas dengan kinerja aparat unit sektor publik.
2. Bagi kalangan akademis, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dijadikan acuan untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini meliputi beberapa bab yang diuraikan menjadi beberapa sub bab. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pelayanan publik, budaya organisasi, *locus of control*, penerapan sistem informasi, kinerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil analisis dan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan simpulan yang diperoleh, keterbatasan penelitian, serta saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan penelitian yang akan datang.