

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan era reformasi yang menuntut adanya perubahan dalam segala bidang kehidupan, termasuk perubahan di dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, dimana hakekat reformasi bagi masyarakat tidak lain adalah tuntutan adanya perubahan fundamental dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. Pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat diharapkan bergeser dari *zero sum* ke *positive sum*, yaitu sama-sama pada posisi yang kuat. Ini tidak mudah bagi pemerintah yang terbiasa berada di atas angin

Sebagai negara yang jumlah penduduk terbesar kelima setelah Cina, India, Amerika, dan Rusia, negara kita Indonesia memiliki lebih dari 200 juta jiwa atau setengah dari jumlah penduduk di Asia Tenggara, sedangkan Kabupaten Kulon Progo memiliki jumlah penduduk 462418 jiwa. Melihat kondisi demikian, Indonesia memiliki potensi tenaga SDM yang sangat besar.

Berkaitan dengan kependudukan, salah satu permasalahan yang seringkali mengemuka adalah penyiapan sistem informasi dan pendataan yang belum optimal. Sistem informasi yang dapat dipertanggung jawabkan merupakan salah satu komponen utama untuk merencanakan berbagai kebijaksanaan pembangunan melalui data base yang dapat dipercaya, para

investor dan juga pelaku ekonomi dapat melihat sejauhmana kesiapan daerah pada khususnya dalam mengembangkan wilayahnya.

Pertumbuhan penduduk dan segala kompleksitas permasalahannya perlu dicermati secara serius. Pemerintah Kabupaten Kulon Progo melalui Kecamatan, desa dan Kelurahan menjadi ujung tombak dalam mendata, mengelola dan mengevaluasi data-data kependudukan baik kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, mutasi dan perubahan data-data penduduk lainnya.

Pencatatan sipil adalah suatu kegiatan pelayanan dan pembinaan Pemerintah menyangkut kedudukan hukum seseorang pada saat yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang otentik bagi pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga. Hal inilah yang mendasari betapa pentingnya administrasi kependudukan disamping sebagai bentuk penyelenggaraan Pemerintah di daerah.

Pentingnya peranan dalam pelayanan administrasi kependudukan, dalam hal ini adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran merupakan awal dari pembangunan disiplin dan ketertiban bagi identifikasi diri masing-masing orang sebagai warga negara yang baik. Dengan demikian dalam peningkatan kualitas pelayanan publik perlu diupayakan adanya birokrasi yang tidak tertalu sulit pelayanan yang diberikan harus efisien dan efektif. Untuk mencapai pelayanan yang efisien dan efektif, maka diperlukan SDM yang professional.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2008. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki tugas: 1) menyelenggarakan kegiatan bidang kependudukan, 2) menyelenggarakan kegiatan di bidang data dan teknologi informasi, 3) menyelenggarakan kegiatan di bidang pencatatan sipil, 4) melaksanakan kegiatan ketatausahaan. Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah menyelenggarakan urusan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan dibidang kependudukan dan catatan sipil.

Mengingat tugas pokok Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo yang cukup berat ini, maka diperlukan sumber daya manusia atau karyawan-karyawan yang mempunyai produktivitas yang tinggi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dituntut untuk memberikan perhatian besar pada upaya-upaya peningkatan kemampuan sumber daya manusianya. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak akan terlepas dari keberhasilan pengelolaan manajemen organisasi untuk menciptakan kondisi kerja yang nyaman. Dalam kehidupan organisasi karyawan merupakan salah satu dimensi utama organisasi dan menjadi pemeran sentral pendayagunaan sumber-sumber yang lain (Thoha, 1996).

Mengingat organisasi senantiasa dinamis seiring dengan perkembangan zaman, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dihadapkan kepada era kompetitif, maka pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang harus dilakukan

secara kontinyu dan terencana dalam suatu organisasi. Artinya setiap pengembangan SDM harus didasarkan pada hasil analisis kebutuhan diklat dan analisis jabatan, sehingga pengembangan tersebut tepat orang, tepat kebutuhan sasaran dan tepat jumlah.

Kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan adalah jika organisasi itu sudah mampu mengelola sumber daya manusianya dengan tepat. Kondisi seperti ini yang sangat diinginkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo sebagai sebuah institusi pemerintah yang melayani masyarakat.

Permasalahan-permasalahan Sumber Daya Manusia atau karyawan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo berupa antara lain; masih terdapat karyawan-karyawan yang bekerja belum secara optimal sehingga belum mampu memenuhi tujuan organisasi dalam melayani masyarakat, hal ini akibat kemampuan karyawan dalam memahami *job description* masih kurang, sarana dan prasarana yang mendukung pekerjaan pegawai masih kurang, misalnya komputer yang digunakan sebagai alat pelayanan yang paling dominan, masih terbatas. Dengan adanya teknologi komputer tersebut, maka terjadi masalah tersendiri di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo yaitu Aparatur atau pegawai yang harus mampu mengikuti perkembangan teknologi komputer.

Agar karyawan atau aparatur dapat berperan, berfungsi dan mampu kompetitif, maka kompetensi SDM aparatur merupakan prasyarat

yang tidak dapat diabaikan karena melalui kompetensi yang berkualitas akan menunjukkan kemampuan (*competency*) sebagaimana diharapkan. Kompetensi yang diartikan dalam hal ini adalah tingkat pengetahuan, ketrampilan dan sikap atau perilaku yang dimiliki oleh seorang individu aparatur dalam melaksanakan tugas yang ditekankan kepadanya dalam organisasi.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik seperti instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kulon Progo semakin tinggi. Hal ini mendorong Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo untuk terus meningkatkan kompetensi karyawan dalam melayani masyarakat sebaik mungkin. Dalam rangka efektifitas dan efisiensi pengelolaan SDM tugas pelayanan masyarakat yang menjelaskan bahwa SDM dalam organisasi sangat strategis dan menentukan, bahkan menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam setiap proses pelaksanaan kegiatan-kegiatannya. Oleh karena itu kompetensi aparatur dalam rangka meningkatkan kinerja mutu pelayanan administrasi kependudukan harus terus ditingkatkan.

Selain kompetensi yang ada pada diri karyawan, tidak kalah pentingnya masalah-masalah yang timbul akibat interaksi antar individu atau sesama karyawan, hubungan antara pimpinan dengan bawahan yang kurang harmonis, lingkungan kerja yang kurang nyaman, suasana kerja yang kurang kondusif. Hal-hal tersebut akan mengakibatkan pertentangan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan dengan tanggung jawab yang

diemban karyawan. Tugas-tugas yang harus karyawan kerjakan menurut persepsinya bukan merupakan tanggungjawabnya, tuntutan-tuntutan yang bertentangan dengan atasan, rekan kerja, bawahan atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya dan pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas tersebut. Karyawan yang mengalami konflik peran yang tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang rendah dan ketegangan atau stres kerja yang tinggi.

Masalah-masalah di atas, menimbulkan konflik peran tersendiri di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo yaitu koordinasi antara pimpinan dengan bawahan yang belum komunikatif, pelimpahan wewenang yang masih terjadi iri pada karyawan satu dengan karyawan yang lain, yang dipicu adanya kedekatan salah satu karyawan terhadap pimpinan. Dalam lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo, konflik peran berhubungan dengan adanya dua rangkaian tuntutan yang bertentangan. Konflik peran yang merupakan suatu gejala stres yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja, dan pada akhirnya akan berdampak pada kinerja karyawan.

Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo konflik peran disebabkan adanya kurangnya komunikasi pimpinan dengan bawahan. Pada saat pimpinan memberikan tugas bawahan, pimpinan tidak melihat kemampuan karyawan yang diberi tugas dengan beban kerja yang

diberikan sehingga karyawan tidak mampu menolak perintah atasan, tetapi batin karyawan bertentangan. Selain itu adanya beban kerja yang tidak merata antara karyawan satu dengan karyawan yang lain, sehingga kadang menimbulkan iri antar karyawan satu dengan karyawan yang lain.

Akselerasi tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah semakin tinggi. Hal tersebut dapat dipandang sebagai tantangan bagi aparatur pemerintah untuk meningkatkan diri agar dapat menampilkan kinerja birokrasi dan kinerja pelayanan yang baik. Sementara itu banyak pendapat yang dikemukakan oleh beberapa kalangan yang menilai bahwa tingkat kompetensi karyawan pemerintah rendah, yang dicerminkan dengan rendahnya produktivitas dan buruknya tingkat pelayanan yang dapat di berikan oleh karyawan. Salah satu faktor yang mampu menyebabkan rendahnya kinerja adalah kompetensi karyawan dan konflik peran yang terjadi di instansi pemerintahan (Puspa dan Riyanto, 1999).

Semenjak bergulirnya ide dan gerakan reformasi, birokrasi pemerintah, (termasuk pemerintah daerah) semakin terbuka bagi kritik dari masyarakat. Bagi aparatur pemerintah hal ini hendaknya disikapi sebagai sisi yang positif dan mendorong ke arah perbaikan, kritikan dari masyarakat bahkan bisa dipakai sebagai tolok ukur tingkat kinerja birokrasi dan tingkat pelayanan yang dapat diberikan oleh aparatur pemerintah.

Menyadari hal tersebut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo senantiasa harus selalu meningkatkan kompetensi

karyawan dan kinerja karyawan guna meningkatkan mutu layanan, serta memberi kesempatan pada karyawan untuk dapat beraktualisasi diri, berpikir, bertindak, berperilaku sesuai dengan nilai-nilai organisasi yang diharapkan.

Pengolahan karyawan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo yang efektif melalui cara peningkatan kompetensi akan memberikan kesempatan pada karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kompetensi yang ditingkatkan sesuai dengan pendidikan yang dimiliki oleh karyawan, diharapkan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, kinerja meningkat dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena, peningkatan kinerja organisasi berjalan beriringan dengan meningkatnya kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan. Sehingga karyawan yang profesional adalah karyawan yang mempunyai kepribadian dan kemauan untuk terus berkembang yang memiliki sifat dinamis, mampu mengikuti perkembangan dunia yang terjadi pada umumnya dan perkembangan dunia pendidikan pada khususnya. Seorang karyawan dengan kompetensi yang memadai pastinya akan menunjukkan profesionalitasnya dengan memberikan hasil kinerja yang baik dan memuaskan.

Menurut Hogan and Martel (dalam Cahyono dan Ghozali, 2002) yang menunjukkan bahwa stres karena peran dan ketidakpastian dalam konteks pekerjaan akan menyebabkan ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan ketegangan, mengurangi komitmen

organisasi dan meningkatkan kecenderungan kinerja yang menurun. Masih rendahnya koordinasi arus kerja, kurangnya pimpinan dalam memberikan kewenangan terhadap karyawan bawahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo, hal tersebut, maka timbul suatu konflik. Masalah konflik ini sangat penting untuk dikelola secara baik, agar pihak organisasi dapat segera mengambil kebijaksanaan yang tepat dalam rangka mengurangi atau mengatasi konflik yang timbul dalam organisasi, sehingga tidak akan mengganggu kinerja organisasi itu sendiri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan maka penelitian ini bermaksud akan menguji pengaruh kompetensi dan konflik peran terhadap kinerja karyawan, adapun masalah yang diteliti yaitu :

1. Apakah kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo?
2. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo?
3. Apakah kompetensi karyawan dan konflik peran berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo.
2. Menguji pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo.
3. Menguji pengaruh kompetensi karyawan dan konflik peran secara simultan terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo.
4. Memberikan usulan saran dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan akan dapat diperoleh, antara lain:

1. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dalam mengubah keputusannya tentang kebijakan Sumber Daya Manusia, khususnya tentang pengaruh kompetensi karyawan dan konflik peran terhadap kinerja karyawan.
2. Memberikan informasi kepada penelitian berikutnya dan membuka peluang bagi penelitian selanjutnya.