

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini di maksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan aspek yang harus dilihat sebagai indikator keberhasilan kinerja pegawai di antaranya adalah kepemimpinan, iklim organisasi dan kepuasan kerja. Suatu organisasi haruslah memiliki kepemimpinan yang baik, iklim organisasi yang kondusif dan kepuasan kerja para pegawainya yang tinggi guna untuk meningkatkan kinerja para pegawainya. Namun, pada kenyataannya masih banyaknya organisasi yang

memiliki kepemimpinan dan iklim organisasi yang belum baik dan masih rendahnya tingkat kepuasan para pegawainya. Maka dari itu, dengan diadakannya penilaian kinerja yang baik diharapkan dapat menjadi jalan evaluasi kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman sebagai salah satu organisasi perangkat daerah yang berada pada jajaran bidang pelayanan. Mewujudkan pelayanan yang baik bukanlah pekerjaan mudah, perlu komitmen dan usaha keras dari segenap komponent, satuan kerja dan aparat Pemerintah Daerah yang terlibat didalamnya. Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dan Perindustrian merupakan kesungguhan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman untuk menciptakan pelayanan publik yang baik menuju pelayanan prima dalam rangka terwujudnya Tata Kepemerintahan yang baik atau *Good Governance*.

Pelayanan Prima dapat dicapai antara lain melalui adanya komitmen yang besar, koordinasi yang baik, transparansi, inovasi dan kinerja aparatur yang tanggap serta kontinuitas dan berkesinambungan. Hal ini dimaksudkan sebagai sarana publikasi untuk memberikan Informasi dan gambaran Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Padang Pariaman dalam melaksanakan pelayanan Publik, khususnya Pelayanan Perizinan Non Perizinan, Penanaman Modal dan Perindustrian.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan meliputi kualitas dan kuantitas output serta keandalan dalam bekerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Sebaliknya, tujuan organisasi susah atau bahkan tidak tercapai bila karyawannya bekerja tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan kerja yang baik pula. **Robbins, 2005 dalam (Aditya & Suharnomo, 2017).**

Menurut **Moeherjono, 2017 dalam (Pratama & Pasaribu, 2020)** Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang di tuangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Dan setiap pegawai selalu dituntut untuk memberikan kontribusi yang positif melalui kerja yang baik pada organisasi. Jadi dapat dikatakan jika semakin baik kinerja pegawai maka semakin baik juga kinerja organisasi tersebut. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang diperoleh oleh seseorang dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta organisasi. **(Rivai, 2014 dalam (Atijah & Bahri, 2018)).**

Dan setiap pegawai selalu dituntut untuk memberikan kontribusi yang positif melalui kerja yang baik pada organisasi. Jadi dapat dikatakan jika semakin baik kinerja pegawai maka semakin baik juga kinerja organisasi tersebut. Kinerja

merupakan seperangkat hasil yang diperoleh oleh seseorang dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta organisasi. **(Rivai, 2014 dalam (Atijah & Bahri, 2018))**.

Dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah terdapat hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawainya salah satunya adalah bagaimana kepemimpinan seorang pemimpinnya dalam menjalankan tugasnya untuk mengarahkan para pegawainya agar dapat mencapai tujuan organisasi secara bersama.

Menurut **(Arianto et al., 2020)** kepemimpinan merupakan suatu usaha dari seseorang pemimpin untuk dapat merealisasikan tujuan individu atau pun tujuan organisasi. Oleh karena itu, pemimpin diharapkan dapat memengaruhi, mendukung, dan memberikan motivasi agar para pengikutnya tersebut mau melaksanakannya secara antusias dalam mencapai tujuan yang diinginkan baik secara individu maupun organisasi.

Menurut **(Isvandiari & Idris, 2017)** kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi hasil kinerja perusahaan, sebab kepemimpinan merupakan aktivitas utama yang berhubungan dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

Menurut **(Fazira & Mirani, 2019)** kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai

dengan perintah yang direncanakan. Ilmu kepemimpinan telah semakin berkembang seiring dengan dinamika perkembangan hidup manusia.

Menurut **(Arianto et al., 2020)** kepemimpinan merupakan suatu usaha dari seseorang pemimpin untuk dapat merealisasikan tujuan individu atau pun tujuan organisasi. Oleh karena itu, pemimpin diharapkan dapat memengaruhi, mendukung, dan memberikan motivasi agar para pengikutnya tersebut mau melaksanakannya secara antusias dalam mencapai tujuan yang diinginkan baik secara individu maupun organisasi.

Menurut **(Antou, 2017)** organisasi yang berhasil dalam mencapai tujuannya serta mampu memenuhi tanggung jawab sosial, semua tersebut sangat bergantung pada para pemimpinnya. Apabila seorang pemimpin mampu mengordinasikan para anggotanya dengan baik, maka akan sangat mungkin organisasi tersebut akan berhasil dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut **(Ambarwati & Haryono, 2016)**, kinerja pegawai suatu perusahaan akan berjalan dengan efektif dan efisien jika suasana kerja dalam organisasi tersebut tercipta dengan baik juga. Suasana kerja yang demikian akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk tercapainya tujuan organisasi. Salah satu aspek dari lingkungan kerja adalah iklim organisasi. Iklim organisasi ini dapat mempengaruhi individu secara langsung melalui cara yang tidak terlihat. Apabila iklim yang ada dalam organisasi tersebut memberikan manfaat yang positif bagi pegawainya maka diharapkan akan dapat menumbuhkan kinerja dan kepuasan kerja pegawai yang baik juga. Namun

sebaliknya jika iklim yang timbul bertentangan dengan tujuan dan kebutuhan pribadi bukan tidak mungkin justru iklim ini dapat menurunkan kinerja pegawai sehingga akan berdampak mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Iklim organisasi merupakan keseluruhan pernyataan yang diyakini oleh karyawan atau anggota organisasi terhadap pekerjaan dan kontribusi pada organisasi **Arvidsson et al., 2006 dalam (Rohman & Zainur, 2017)**. Iklim organisasi merupakan keadaan didalam organisasi dimana setiap anggota saling berinteraksi, membatasi dan mengenali satu sama lain serta menentukan kualitas kerja sama, pengembangan anggota organisasi dan efisiensi yang akan mengubah tujuan menjadi hasil **(Satria (2005) dalam (Pratama, 2019))**.

Menurut **(Tadampali et al., 2016)** iklim organisasi merupakan suatu keadaan atau ciri-ciri atau sifat-sifat yang menggambarkan suatu lingkungan psikologis organisasi yang dirasakan oleh orang yang berada dalam lingkungan organisasi tersebut.

Menurut **Steers (1985) dalam (Tahir & Suci, 2018)** iklim organisasi merupakan lingkungan internal yang mewakili faktor-faktor dalam organisasi yang menciptakan kultur dan lingkungan sosial dimana aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan berlangsung.

Menurut **Stringer dalam (Ambarwati & Haryono, 2016)** menyebutkan bahwa iklim organisasi merupakan karakteristik organisasi atau dimensi iklim organisasi dapat mempengaruhi motivasi anggota organisasi untuk berperilaku, ia

juga mengatakan enam dimensi yang diperlukan, yaitu: (1) Struktur,(2) Standar-standar,(3) Tanggung jawab,(4) Pengakuan,(6) Dukungan,(7) Komitmen.

Hal penting lainnya dalam menunjang kinerja para pegawainya adalah kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai itu sendiri. Menurut **Sutrisno, 2014 dalam (Rohman & Zainur, 2017)** untuk mendapatkan hasil kinerja yang optimal, salah satu faktor yang terpenting adalah kepuasan kerja. Baik organisasi, suatu pembahasan tentang kepuasan kerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Sesuatu yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individual dapat terjadi jika pegawainya merasa tidak puas dalam bekerja.

Menurut **(Rohman & Zainur, 2017)** perilaku yang agresif atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya akan timbul jika pegawainya merasa tidak puas dalam bekerja. Pegawai akan melakukan sabotase, membuat kesalahan dengan disengaja, menentang atasan, melakukan pemogokan kerja. Sedangkan jika pegawai merasa puas dalam bekerja, produktivitas atas hasil kerja pegawai juga akan meningkat. Jadi, kepuasan kerja yang tinggi akan berdampak juga pada kinerja tinggi.

Menurut **(Hayati, 2016)** Kepuasan kerja merupakan sikap seorang individu terhadap pekerjaannya, dapat terjadi pada semua tingkatan pekerjaan dalam suatu instansi, misalnya di tingkat pimpinan hingga ke tingkat pegawai paling rendah. Rendahnya kepuasan kerja tentunya dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi pengembangan kinerja organisasi secara keseluruhan dalam

jangka panjang, padahal bagi instansi dengan pegawai yang lebih terpuaskan cenderung lebih efektif dari pada organisasi dengan pegawai yang tak terpuaskan.

Menurut **(Siagian & Khair, 2018)** kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang dirasakan baik yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan bagi pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Oleh sebab itu suatu organisasi perlu memahami dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh para pegawainya. **Mangkunegara (2009) dalam (Rohman & Zainur, 2017)** menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan dari seseorang yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang berhubungan dengan pekerjaannya atau dirinya sendiri.

Keberadaan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian merupakan kesungguhan pemerintah Kabupaten Padang Pariaman untuk menciptakan pelayanan prima dalam rangka terwujudnya Tata Pemerintahan yang baik atau *Good Governance*. Pelayanan Prima dapat dicapai antara lain melalui adanya komitmen yang besar, koordinasi yang baik antara atasan dan bawahan, kondisi lingkungan kerja yang kondusif, transparansi, inovatif dan kinerja aparatur yang tanggap serta kontinuitas dan berkesinambungan. Hal ini dimaksudkan sebagai sarana publikasi untuk memberikan informasi dan gambaran Pelayanan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dalam melaksanakan pelayanan Publik, khususnya Pelayanan Perizinan, Non Perizinan, dan Penanaman Modal.

Berikut ini adalah hasil penilaian kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2016-2020.

Tabel 1.1

Data Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman dari Tahun 2016-2020.

Aspek- aspek Penilaian Kinerja	Tahun				
	2016	2017	2018	2019	2020
Orientasi Pelayanan	83%	81%	87%	77%	81%
Integritas	78%	79%	81%	79%	80%
Disiplin	80%	79%	80%	80%	78%
Komitmen	77%	82%	86%	81%	82%
Kerjasama	79%	81%	81%	78%	80%
Kepemimpinan	78%	80%	82%	77%	79%
Rata-rata pencapaian/ tahun	79,16%	83.33%	82,83%	78,67	80%
Target	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber : Sekretariat DPMPT Kab. Padang Pariaman

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa fenomena tingkat kinerja pegawai mengalami fluktuasi dari tahun-ke tahun. Dimana, diketahui target kinerja pegawai setiap tahunnya adalah sebesar 100%. Bisa dilihat pencapaian kinerja pegawai meningkat dari tahun 2016-2018, dimana pada tahun 2016 kinerja pegawai mencapai 79,16%. Lalu pada tahun 2017 kinerja pegawai mengalami peningkatan kinerja sebesar 83,33% . Pada tahun 2018 mengalami penurunan kinerja sebesar 82,83%. Lalu pada tahun 2019 kinerja pegawai turun lagi menjadi 78,67%. Dan pada tahun 2020 kinerja pegawai meningkat lagi sebesar 80,00%.

Fenomena yang terjadi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman ini adalah masih rendahnya tingkat kinerja para pegawai setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti masih kurangnya komunikasi antara pimpinan dengan para pegawai, masih kurangnya ketegasan pemimpin dalam mengontrol dan mengarahkan para pegawainya, belum terjalinnya hubungan ASN dengan honorer dengan baik, seringkali para pegawai honorer diperlakukan kurang baik oleh para ASN yang berdampak pada pelaksanaan tugas, sehingga menimbulkan iklim atau lingkungan kerja yang belum kondusif dan kurangnya tanggung jawab pegawai serta penyelesaian pekerjaan sering tertunda.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“Pengaruh Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masih kurang tegasnya pimpinan dalam mengontrol pegawainya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?

2. Masih kurangnya komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan bawahan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
3. Belum terjalinnya hubungan yang baik antara pegawai ASN dengan pegawai honorer pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
4. Seringnya para ASN memperlakukan honorer kurang baik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
5. Masih Kurangnya fasilitas pendukung untuk melakukan suatu pekerjaan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
6. Situasi yang belum kondusif untuk membangun kerjasama sesama pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
7. Belum maksimalnya para pegawai menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
8. Peningkatan kinerja pegawai yang belum stabil pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?

9. Masih terjadinya pegawai menunda penyelesaian pekerjaan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
10. Kepuasan kerja yang dirasakan pegawai masih rendah pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar penelitian ini terfokus dan lebih terarah, maka penulis perlu membatasi masalah yang diteliti sebagai variabel bebas (variabel independen) yaitu kepemimpinan, iklim organisasi, dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening serta untuk variabel terikat (Variabel dependen) yaitu kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
2. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?

3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
4. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
6. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
7. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin diperoleh adalah :

1. Untuk mengetahui apa pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
2. Untuk mengetahui apa pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
3. Untuk mengetahui apa pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
4. Untuk mengetahui apa pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
5. Untuk mengetahui apa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?
6. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?

7. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja kpegawai melalui kepuasan kerja (Z) sebagai variabel intervening pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman?

1.5.2 Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak, diantaranya yaitu :

1. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya akan menambah wawasan dan pengetahuan, pengalaman yang baru bagi penulis yang nantinya dapat diterapkan dan menjadi perbandingan dengan teori yang didapat di perkuliahan dan praktek langsung di dunia kerja.

2. Bagi instansi pemerintahan

Dapat digunakan sebagai bahan untuk evaluasi bagaimana kepemimpinan yang baik, iklim organisasi dan kepuasan kerja dari instansi sendiri dalam meningkatkan kinerja pegawai.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan nantinya penelitian ini akan menjadi bahan bacaan, perbandingan atau refensi bagi semua pihak yang ingin melakukan penelitian seruapa selanjutnya.

4. Bagi pembaca umum

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan tentang sikap seorang pemimpin, bentuk

pengembangan karir, iklim organisasi yang ada dalam suatu organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawainya.