

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pegawai negeri sipil merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai abdi masyarakat, diperlukan pembinaan pegawai untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dilakukan agar sumber daya manusia memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa. Sehingga abdi masyarakat atau pegawai mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tuntutan organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai. Kemampuan pegawai mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya menjadi tolak ukur pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. Seiring dengan berkembangnya waktu, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang terbaik, termasuk organisasi pemerintah. Pelayanan yang terbaik, tidak dapat dilepaskan dari peran setiap pegawainya. Seorang pegawai harus bisa bekerja secara optimal dimana hal ini dapat dilihat atau diukur melalui kinerja pegawai tersebut. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal,

yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Peningkatan kualitas pelayanan akan membawa kemajuan bagi instansi (organisasi) untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan yang tidak stabil. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan atau organisasi. Menurut Moeheriono (2018) J. Peyton Doub, 2020. Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Mangkunegara (Sari D, Kumala 2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Kasmir (2016) (Hustia 2020) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya: 1) Kepemimpinan, 2) Rancangan kerja, 3) kepuasan kerja, 4) komitmen, 5) loyalitas, 6) lingkungan kerja, 7) budaya organisasi, 8) kemampuan dan keahlian, 9) kepribadian. 10) gaya kepemimpinan. Kinerja yang baik akan tercapai apabila faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kinerja tersebut tercukupi dengan baik.

Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain. Dalam hal

ini, terdapat dua kategori gaya kepemimpinan yang ekstrem, yakni: gaya kepemimpinan otokratis, dan gaya kepemimpinan demokratis. Gaya kepemimpinan otokratis dipandang sebagai gaya yang didasarkan atas otoritas posisi dan penggunaan otoritas. Menurut House dalam Gary Yukl, (2010:4) mengatakan bahwa : Kepemimpinan adalah kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektivitas dan keberhasilan organisasi. Jadi dari pendapat House dapat dikatakan bahwa kepemimpinan merupakan cara mempengaruhi dan memotivasi orang lain agar orang tersebut mau berkontribusi dengan kinerja yang baik untuk keberhasilan organisasi.

Setiap organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu untuk mencapai keberhasilan, untuk mencapai keberhasilan diperlukan landasan yang kuat berupa kompetensi kepemimpinan, kompetensi pekerja, dan budaya organisasi yang mampu memperkuat dan memaksimalkan kompetensi.

Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan ditempat kerja termasuk diantaranya seseorang untuk mentrasfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru. Pengembangan kompetensi dapat dilakukan dengan pembinaan dan peningkatan kemampuan dan motivasi kerja yang dimiliki. Peningkatan kemampuan kerja dilakukan dengan upaya peningkatan aspek-aspek yang mendasari unsur tersebut yakni pengetahuan dan keterampilan kerja individu serta peningkatan motivasi kerja

dilakukan dengan cara membina sikap mental individu serta situasi/lingkungan yang mendorong timbulnya kepuasan dan kemauan kerja individu. kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dan atau unggul dalam situasi pekerjaan tertentu. karakteristik individu merupakan bagian yang mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang yang dapat dipergunakan untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu. Kemudian dikatakan berkaitan antara perilaku dan kinerja karena kompetensi menyebabkan atau dapat memprediksi perilaku dan kinerja. Semakin tinggi keterampilan yang dimiliki oleh pegawai, semakin efisien badan, tenaga, dan pemikirannya dalam melaksanakan pekerjaan

Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, yaitu bila budaya organisasi mendukung strategi organisasi. Budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Sistem makna bersama ini adalah sekumpulan karakteristik kunci yang dijunjung tinggi oleh organisasi. Budaya organisasi juga merupakan salah satu dasar dari asumsi untuk mempelajari dan memecahkan suatu masalah yang ada didalam sebuah kelompok baik itu masalah internal maupun eksternal yang sudah cukup baik dijadikan bahan pertimbangan dan untuk diajarkan atau diwariskan kepada anggota baru sebagai jalan yang

terbaik untuk berpikir dan merasakan didalam suatu hubungan permasalahan tersebut. Budaya organisasi yang terbentuk, dikembangkan, diperkuat atau bahkan diubah, memerlukan praktik yang dapat membantu menyatukan nilai budaya anggota dengan nilai budaya organisasi. Praktik tersebut dapat dilakukan melalui induksi atau sosialisasi, yaitu melalui transformasi budaya organisasi. Sosialisasi organisasi merupakan serangkaian aktivitas yang secara substantif berdampak kepada penyesuaian aktivitas individual dan keberhasilan organisasi, antara lain komitmen, kepuasan dan kinerja. Berbagai praktik di atas dapat memperkuat budaya organisasi dan memastikan pegawai yang bekerja sesuai dengan budaya organisasi memberikan imbalan sesuai dukungan yang dilakukan. Sosialisasi yang efektif akan menghasilkan kepuasan kerja, komitmen organisasi, rasa percaya diri pada pekerjaan, mengurangi tekanan serta kemungkinan keluar dari pekerjaan.

Pelayanan merupakan produk suatu organisasi atau instansi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik bidang jasa dan barang. Produk jasa maupun barang harus dapat memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan setiap saat dibutuhkan oleh semua orang, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang baik sangat penting dalam masyarakat, karena mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga pemerintah yang bersifat jasa dalam loyalitas

masyarakat. Safitri dan Rustiana (2017) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan di laksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara. Sistem layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif, dan tidak diskriminatif. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapatkan perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi. Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan public sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang baik bertanggung jawab, adil, cepat, dan tepat. Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Sampara dalam Hardiyansyah (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan

Adapun permasalahan yang peneliti temukan di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yaitu kualitas pelayanan belum maksimal sehingga pegawai bersikap pasif terhadap pekerjaan, kurangnya motivasi pegawai dalam bidang pekerjaannya sehingga pelayanan pegawai menurun, dan kurangnya disiplin pegawai dalam kehadiran jadi masih ada pegawai yang datang terlambat masuk kantor dan pulang kantor lebih cepat.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kopetensi Dan Budaya Orgnisasi Terhadap Kualits Pelyanan Di Dinas Perhubungan Jwa Timur**"

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah ada Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perhubunganansi Prov Jawa Timur?
2. Apakah ada Pengaruh Kopetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur?
3. Apakah ada Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur?
4. Apakah ada Pengaruh Gaaya Kepemimpinan, Kopetensi Dan Budaya Organisasi Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur
4. Untuk Mengetahui Secara Simultan Dari, Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari atau diperoleh selama perkuliahan serta bermanfaat untuk menambah wawasan peneliti dalam bidang Manajemen .

#### **2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

Guna menambah referensi kepustakaan sebagai bahan informasi bagi mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya di masa yang akan datang yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.