

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era reformasi sekarang ini pemerintah sedang giat-giatnya melaksanakan reformasi di segala bidang, dalam rangka meningkatkan dan menciptakan masyarakat yang adil dan makmur. Yang salah satunya diwujudkan dengan adanya otonomi daerah. Di dalam pelaksanaan otonomi daerah pemerintah daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya untuk mengatur, membagi dan memanfaatkan sumber daya yang ada di daerah tersebut secara berkeadilan. Di samping itu, peran serta masyarakat dalam pemerintahan sangat dibutuhkan, karena daerah benar-benar diberikan keleluasaan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan di semua bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dibidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan moneter dan fiskal.

Upaya untuk mewujudkan pemerintahan dan pelayanan pada hakikatnya merupakan sesuatu yang wajib dilakukan oleh setiap instansi pemerintahan. Karena peran utama pemerintah terhadap warganya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Tuntutan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat sangat relevan dengan dengan tujuan bangsa Indonesia yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea IV, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum,

mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan pemerintahan yang baik maka diperlukan sumberdaya manusia yang mampu menunjang itu semua. Pegawai-pegawai yang handal yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya dan menjalankan tugasnya dengan baik. Pegawai merupakan kelompok pelaksana kegiatan pemerintahan dalam rangka pelaksanaan program-program pemerintah, dituntut lebih berprestasi di dalam pekerjaannya. Untuk mewujudkan itu semua pegawai perlu menguasai seluruh pekerjaannya dan mampu menjawab tantangan yang selalu berubah kearah yang lebih maju. Untuk itulah pegawai perlu diberikan pelatihan-pelatihan yang dapat mendukung dalam penguasaan pekerjaan dan mengembangkan keahliannya, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan lebih efektif. Dan pendidikan dan pelatihan harus dapat mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.

Pendidikan dan pelatihan adalah usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang dijabatnya sekarang. Selanjutnya dijelaskan bahwa pelatihan (*training*) adalah sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi. Program pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia dapat diperlukan untuk menciptakan pegawai yang profesional dan berkualitas sehingga mampu meningkatkan kinerja.

Pendidikan dan Pelatihan mempunyai peran ganda bagi pegawai yang bersangkutan, disatu sisi menetapkan kedudukan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dengan berbagai program pendidikan dan pelatihan yang secara formal difasilitasi oleh organisasi, akan mendorong pegawai meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi. Dengan pendidikan dan pelatihan pegawai diharapkan memberikan dorongan yang sangat baik bagi terwujudnya kinerja pegawai, selain pendidikan dan pelatihan, kinerja pegawai sangat ditentukan dan sangat tergantung dari pengalaman kerja (Sadili, 2013: 18).

Selain pendidikan dan pelatihan, budaya organisasi juga merupakan salah satu cara untuk mengembangkan kemampuan sumber daya manusia suatu organisasi dalam memanfaatkan sumber daya organisasi secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kerjasama yang terarah tersebut dilakukan dengan mengikuti pola interaksi antar setiap individu atau kelompok dalam berinteraksi ke dalam maupun ke luar organisasi. Pola interaksi tersebut diselaraskan dengan berbagai aturan, norma, keyakinan, nilai-nilai tertentu sebagaimana ditetapkan organisasi. Pola interaksi tersebut dalam waktu tertentu akan membentuk suatu kebiasaan bersama atau membentuk budaya organisasi yang senantiasa mengontrol anggota organisasi, dengan demikian budaya organisasi yang kuat merupakan pembentuk kinerja organisasi yang tinggi.

Budaya Organisasi menjadi salah satu instrumen yang penting dalam jalannya suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif

sesuai dengan harapan. Dengan ada budaya yang luas memberikan pengaruh yang kuat terhadap struktur dan fungsi organisasi. Setiap organisasi/perusahaan memiliki budaya organisasi yang berbeda-beda sekalipun mereka menjalankan fungsi yang sama. Sementara setiap individu dalam organisasi tidak lepas dari hakekat nilai-nilai budaya yang dianutnya, yang akhirnya akan bersinergi dengan perangkat organisasi, teknologi, sistem, strategi dan gaya hidup organisasi tersebut sehingga sumber daya manusia dalam organisasi harus diseimbangkan dan diselaraskan agar organisasi dapat tetap eksis.

Robbins (2012: 247) mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggotanya atau suatu sistem dari makna bersama. Bila orang-orang berinteraksi selama beberapa waktu, mereka membentuk suatu budaya. Setiap budaya mengembangkan aturan dan norma-norma yang mempengaruhi para anggota budaya itu. Tetapi orang-orang tidak hanya dipengaruhi oleh budaya tersebut, mereka menciptakan budaya. Dapat dipahami bahwa terdapat proses kompleks dalam interaksi anggota organisasi yang membentuk budaya organisasi.

Salah satu bentuk upaya mengkomunikasikan nilai-nilai budaya tersebut adalah melalui sosialisasi kepada para anggotanya. Salah satu tujuan sosialisasi adalah memperkenalkan nilai-nilai budaya organisasi secara total sehingga diharapkan anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya organisasi. Program sosialisasi diharapkan mampu memberikan gambaran

secara tepat kepada anggota tentang lingkungan pekerjaan dan budaya organisasi tempatnya bekerja.

Pelayanan bagi masyarakat sekarang dewasa ini dirasakan telah meningkat, karena masyarakat tidak dapat lagi dipenuhi kebutuhannya atas dasar standar pemerintahan semata tetapi telah dituntut untuk adanya kualitas layanan yang ditentukan oleh kebutuhan masyarakatnya sendiri. Maka pelayanan prima menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh segenap jajaran pemerintahan terutama di era keterbukaan sekarang ini. Pelayanan prima (*Service Excelent*) merupakan layanan oleh setiap unit satuan kerja yang memberikan kepuasan yang lebih kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan layanan prima dimaksud harus sesuai rencana dan dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memenuhi sendi-sendi tata laksana layanan umum seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu seperti yang diinginkan *stakeholders* (pihak-pihak yang berkepentingan), disamping itu pelayanan prima harus dilaksanakan karena derasnya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan aparatur pemerintahan, juga akibat pesatnya perkembangan teknologi, arus globalisasi dan otonomi serta arus informasi di segala bidang.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah suatu badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dengan penambahan

program Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015, bagi seluruh pekerja di Indonesia termasuk orang asing yang bekerja minimal 6 (enam) bulan di Indonesia. Saat ini, dalam menyelenggarakan programnya, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan pada permasalahan perluasan kepesertaan sektor informal, khususnya di Kota Palembang. Berikut ini data jumlah Iuran dan Jaminan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang Tahun 2017 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Iuran dan Jaminan BPJS Ketenagakerjaan
Kota Palembang Tahun 2017
(dalam Miliar rupiah, kecuali %)

No	Uraian	RKAT (Rp)	Realisasi (Rp)	Pencapaian (%)
1	Iuran			
	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	3,607	3,019	83.70
	Jaminan Kematian (JKM)	1,578	1,375	87.14
	Jaminan Hari Tua (JHT)	26,981	24,327	90.16
	Total Iuran	32,166	28,721	89.29
2	Jaminan			
	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	637	652	102.35
	Jaminan Kematian (JKM)	428	455	106.31
	Jaminan Hari Tua (JHT)	10,040	12,894	128.43
	Total Jaminan	11,105	14,001	126.08

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah iuran dan jaminan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang Tahun 2017 dapat dilihat bahwa jumlah iuran terjadi penurunan. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhinya antara lain belum optimalnya pelayanan prima dan kreatif serta mengembangkan cara-cara mendukung terciptanya pelayanan prima. Sikap dan tingkah laku pegawai dalam melaksanakan tugas serta pengetahuan dan keterampilan pegawai

belum optimal. Kurangnya ketaatan para pegawai terhadap peraturan organisasi. Sikap mendukung kelompok masih kurang karena masih ada pegawai yang tidak peduli terhadap pekerjaan. Perencanaan dan koordinasi masih kurang ini terlihat dengan baik tidak adanya jadwal khusus dalam bekerja. Kurangnya komitmen pegawai terhadap penyelesaian suatu pekerjaan sehingga hasil dari pekerjaan tersebut kurang baik. Kesadaran untuk meningkatkan budaya organisasi masih rendah, hal ini dapat dinyatakan dengan adanya gejala adanya pegawai yang sering datang terlambat, adanya pegawai yang menunda pekerjaan, pada waktu tertentu pegawai meninggalkan ruangan kerja tanpa alasan yang jelas.

Beberapa hal yang berhubungan dengan pendidikan dan pelatihan pegawai pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang yaitu belum optimalnya kemampuan pegawai mengidentifikasi permasalahan dan pemecahan masalah dan belum tercapainya kecepatan perencanaan dan pelaksanaan kerja. Sumber daya yang tersedia belum memenuhi kepuasan nasabah seperti penanganan komplain nasabah, tumpang tindih tugas dan kewenangan yang diberikan. Belum efektifnya penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, baik yang dilaksanakan sendiri maupun melalui pengiriman pegawai yang diselenggarakan oleh instansi lain. Adapun uraian tingkat kepuasan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang sebagai berikut :

Tabel 1.2
Tingkat Kepuasan Nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang
Tahun 2014-2018

No	Uraian	Tahun				
		2014	2015	2016	2017	2018
1	Informasi dan Sosialisasi	84.0	87.0	83.9	84.1	79.3
2	Informasi Saldo JHT	85.0	89.9	88.6	89.1	87.3
3	Kedatangan ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan	79.0	86.6	89.4	89.2	78.8
4	Proses Pengajuan Klaim JHT	83.0	86.6	89.1	90.8	74.8
5	Proses Pencairan Dana JHT	80.0	83.1	84.6	86.4	72.2

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang, 2019

Berdasarkan data tingkat kepuasan nasabah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang mengalami peningkatan dan penurunan. Penurunan tingkat kepuasan nasabah terjadi pada tahun 2018 karena sumber daya yang tersedia belum memenuhi kepuasan nasabah seperti penanganan komplain nasabah mengenai informasi dan sosialisasi, informasi saldo JHT, kedatangan ke kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan, proses pengajuan klaim JHT dan proses pencairan dana JHT. Peningkatan dan penurunan kepuasan nasabah ini dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat pelayanan yang dirasa nasabah dalam memperoleh pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

Beberapa hal yang berhubungan dengan budaya organisasi pegawai pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang yaitu kontrol atau pengawasan yang dilakukan pimpinan tergolong rendah dikarenakan pimpinan tidak mengevaluasi kembali kesesuaian antara laporan harian dan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai serta kesadaran untuk meningkatkan budaya kerja masih rendah, hal ini dapat dilihat dengan adanya gejala seperti pada

waktu tertentu pegawai meninggalkan ruangan kerja tanpa alasan yang jelas dan adanya pegawai yang menunda pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Diklat dan Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Prima Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Diklat berpengaruh terhadap Pelayanan Prima Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Pelayanan Prima Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang?
3. Apakah Diklat dan Budaya Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap Pelayanan Prima Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Diklat terhadap Pelayanan Prima Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

2. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Prima Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Diklat dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap Pelayanan Prima Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia yang telah dipelajari di bangku perkuliahan.

b. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan agar bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memecahkan suatu masalah di perusahaan tersebut.

c. Bagi Akademik

Sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan Diklat dan Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Prima.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, sehingga pembahasan suatu permasalahan akan lebih teratur dan terarah apabila direncanakan dan disusun secara sistematis agar lebih mudah dipahami, maka sistematika penulisan ini akan dibagi dalam lima bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan bagian pendahuluan, disini penulis akan mengemukakan tentang permasalahan yang dihadapi perusahaan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian serta manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan suatu pijakan atau landasan dalam membahas suatu permasalahan. Dalam bab ini penulis menggunakan teori-teori yang diambil dari literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi data yang menyangkut tentang metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembahasan mengenai penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bagian kesimpulan dinyatakan secara singkat dan tepat dari hasil penelitian atau pembahasan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**