

# **PENGARUH KESEJATERAAN PEGAWAI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PELAYANAN DATA KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**

**Gede Bhayu Dananjaya**  
**Institut Pemerintahan Dalam Negeri**

## *ABSTRACT*

*This study aims to determine (1) the influence of the welfare of employees on the performance of Employee Personnel Agency of West Java Province, (2) the influence of the work environment to employee performance Personnel Agency of West Java Province, (3) the influence of employee welfare and the environment the employment of an employee's performance Regional Employment Board of West Java Province.*

*This research uses descriptive method with qualitative approach. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. Determination of informants using stratified random sampling. The data obtained were processed first, tested its validity with validity and reliability test, then performed the data analysis.*

*Results of this study showed that employee welfare is given by the Government of West Java Province and working environment significantly influence employee performance Personnel Board Darerah West Java Province. Regional Employment Board employee performance is still not satisfactory continue to be improved by providing proper welfare for pegawai and renovation of office, then once it is done we then conducted intensive monitoring to oversee and measure the performance of each employee to comply with expectations.*

**Keywords:** *welfare officer, performance, monitoring*

## **ABSTRAK**

**P**enelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) besarnya pengaruh kesejahteraan pegawai terhadap pelayanan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, (2) besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, (3) besarnya pengaruh kesejahteraan pegawai dan lingkungan kerja terhadap pelayanan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan stratified random sampling. Data yang diperoleh diolah terlebih dahulu, diuji keabsahannya dengan uji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya dilakukan analisis data.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kesejahteraan pegawai yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Pelayanan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang masih belum memuaskan masih terus dapat ditingkatkan dengan memberikan kesejahteraan yang tepat untuk pegawai dan renovasi kantor, kemudian setelah hal itu dilakukan maka selanjutnya dilakukan pengawasan secara intensif untuk mengawal dan mengukur kinerja masing-masing pegawai agar sesuai dengan harapan.

**Kata kunci:** kesejahteraan pegawai, kinerja, pelayanan

## PENDAHULUAN

Sebagai antisipasi terhadap perubahan iklim lingkungan kehidupan masyarakat Indonesia yang semakin menuntut perbaikan pelayanan birokrasi, maka Pemerintah melaksanakan kebijakan Reformasi Birokrasi sesuai dengan amanat Pemerintah yang tertuang dalam Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025, yakni kebijakan reformasi birokrasi diarahkan pada perubahan kelembagaan (organisasi), sistem ketatalaksanaan (manajemen) pemerintahan, kualitas sumber daya manusia aparatur, dan sistem pengawasan dan pemeriksaan yang efektif.

Reformasi Birokrasi yang digulirkan oleh Pemerintah seperti yang tertuang dalam Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi mencakup perbaikan dari sistem kesejahteraan PNS. Reformasi Kesejahteraan Aparatur Negara/PNS adalah aktivitas yang seharusnya tidak pernah berhenti dan harus senantiasa diperjuangkan oleh setiap PNS selaku individu ataupun bagian dari KORPRI. Reformasi harus senantiasa di gaungkan karena pengalaman menunjukkan peningkatan Kesejahteraan PNS senantiasa beriringan dengan kenaikan inflasi, biaya hidup senantiasa lebih cepat kenaikannya daripada penghasilan aparatur negara.

Selanjutnya, dari sisi keadilan eksternal atau daya saingnya, gaji PNS masih relatif jauh dibandingkan dengan gaji pegawai/karyawan swasta. Pada Tahun 1975, Theodore Smith dari Yayasan Ford dalam hasil penelitiannya dengan mengacu pada kondisi Tahun 1970, Theodore Smith (1975: 38-

719), mengemukakan bahwa di antara pegawai Pemerintah sedunia, PNS Indonesia termasuk yang paling murah dibayar. Lebih lanjut, pada Tahun 2009 Majalah SWA melakukan survei gaji yang memperlihatkan bahwa seorang sarjana strata-1 yang baru lulus bekerja sebagai PNS mendapat gaji pokok minimal sebesar Rp.1.655.800,00 per bulan, sedangkan seorang pegawai swasta nasional yang berpendidikan sarjana strata-1 yang bekerja pada perusahaan swasta nasional dengan masa kerja 0 (nol) tahun paling sedikit memperoleh gaji rata-rata sebesar Rp. 2,5 – Rp. 5 juta. Demikian halnya dengan perbandingan antara gaji PNS dan gaji pegawai swasta nasional pada jabatan-jabatan lainnya yang secara keseluruhan memperlihatkan bahwa gaji PNS lebih rendah dibandingkan dengan gaji pegawai swasta nasional.

Hal yang mengemuka terutama di daerah dalam rangka pembangunan Aparatur Pemerintahan, antara lain kelembagaan pemerintah masih belum sepenuhnya berdasarkan prinsip organisasi yang efisien dan rasional, sehingga struktur organisasi kurang proporsional, sistem manajemen kepegawaian belum mampu mendorong peningkatan profesionalitas, kompetensi, dan remunerasi yang adil dan layak sesuai dengan tanggungjawab dan beban kerja. Sistem dan prosedur kerja di lingkungan aparatur negara belum efisien, efektif, dan berperilaku hemat. Praktek penyimpangan yang mengarah pada penyalahgunaan wewenang (korupsi) belum teratasi, dan pelayanan publik belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Terabaikannya nilai-nilai etika dan budaya kerja dalam birokrasi juga melemahkan disiplin kerja, etos kerja, dan produktivitas kerja.

Isu permasalahan ini ternyata lebih mengemuka di daerah yang notabene instansi ujung tombak yang langsung berhadapan dengan masyarakat, sehingga berdampak menimbulkan masalah-masalah lain, salah satu contoh seperti yang terjadi di Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yakni kemerosotan moral dan pelayanan data kependudukan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Data yang didapat dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung menyebutkan sepanjang tahun 2010 sampai 2013 terdapat PNS Kota Bandung yang dijatuhi hukuman disiplin sedang menuju berat (diberhentikan sebagai PNS) sebanyak 52 (lima puluh dua) dari 12.033 (dua belas ribu tiga puluh tiga) PNS, atau sebanyak 0,43 % dari total seluruh PNS di Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Hal ini justru kontradiktif dengan kebijakan pemberian kesejahteraan pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Bandung yang dilandasi dengan lahirnya Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 71 Tahun 2013 tentang Kesejahteraan Pegawai dan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2012 tentang Kinerja dan Disiplin. Selayaknya dengan meningkatnya

kesejahteraan maka moral dan kinerja PNS pun diharapkan akan semakin membaik dan bukan sebaliknya. Permasalahan-permasalahan tersebut di atas diharapkan dapat ditindaklanjuti dengan membentuk atau menciptakan suatu sistem manajemen kepegawaian yang mumpuni.

Perubahan lingkungan yang sangat cepat dan kompleks serta dampak globalisasi mengharuskan organisasi seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung untuk beradaptasi secara cepat dengan lingkungan yang turbulens dengan bersikap proaktif. Artinya manajemen SDM harus mampu mengantisipasi berbagai perkembangan yang sedang dan yang akan terjadi, kemudian melakukan berbagai tindakan untuk menjawab tantangan tersebut, yang pada akhirnya dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang tidak dimiliki oleh organisasi lain. Lingkungan kerja menurut Alex S. Nitisemito (2011) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebankan. Sementara itu, menurut Fieldman dalam Nasution dan Rodhiah (Jurnal *Manajemen*, 2008: 58) menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi yang pembentukannya terkait dengan kemampuan manusia. Lingkungan kerja adalah sebuah hal yang berada di sekitar pekerjaan yang dapat memengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas, kondisi kerja, hubungan karyawan di dalam perusahaan dan kinerja karyawan tersebut.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung merupakan salah satu OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Pemerintah Kota Bandung hasil dari pengembangan/peningkatan organisasi yang mempunyai Tupoksi serupa. Karena dirasakan perlunya peningkatan manajemen kepegawaian, salah satunya adalah untuk menjamin kesejahteraan PNS Pemerintah Kota Bandung, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandung, dengan Tugas Pokok sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 47 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, yaitu menyelenggarakan urusan Pemerintah Daerah Bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk merealisasikan harapan tersebut, di antaranya adalah dengan perubahan kebijakan kesejahteraan yang lebih baik kepada para PNS, hal ini tercermin dalam salah satu Misi Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung yaitu Meningkatkan Kesejahteraan dan Kedisiplinan Pegawai. Upaya nyata Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan Kesejahteraan Pegawainya yaitu dengan lahirnya Peraturan Wali Kota No. 71 Tahun 2013 Tentang Kesejahteraan Pegawai dan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Kinerja dan Disiplin Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.

Dari uraian di atas, terdapat kecenderungan pengaruh dari kebijakan kesejahteraan pegawai serta lingkungan kerja terhadap kinerja para pegawai. Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan kecenderungan bahwa ada korelasi antara pemberian kebijakan kesejahteraan pegawai serta kenyamanan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja para pegawai. Untuk maksud di atas maka penelitian ini diberikan judul "Pengaruh Kesejahteraan Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan data kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung".

### **MASALAH PENELITIAN**

Dengan memperhatikan latar belakang penelitian sebagaimana telah dijelaskan di atas, maka masalah penelitian dapat diidentifikasi berkaitan dengan pelayanan data kependudukan Kota Bandung dirasakan belum maksimal baik secara individual maupun secara organisasi, kebijakan Kesejahteraan Pegawai dan Lingkungan Kerja di Kota Bandung masih belum tepat dan tertata secara optimal, masih belum sesuai dengan kebutuhan, Belum optimalnya pelayanan data kependudukan Kota Bandung antara lain ditandai oleh kurangnya motivasi serta masih adanya pelanggaran disiplin, serta Belum tercapainya sasaran kerja, masih adanya anggaran yang tidak terserap serta pengabaian dalam proses pelaksanaan tugas. Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini akan difokuskan kepada hal-hal sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Kesejahteraan Pegawai terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh Lingkungan kerja terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kesejahteraan pegawai dan lingkungan kerja terhadap Pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung?

## KAJIAN PUSTAKA

### ► Organisasi

Istilah organisasi memiliki dua pengertian umum. *Pertama*, mengarah atau mengacu pada suatu lembaga (institusi) atau kelompok fungsional, seperti perusahaan rumah sakit, lembaga di bawah naungan pemerintah, suatu badan olah raga dan sebagainya. *Kedua*, mengacu atau berkenaan dengan proses pengorganisasian; sebagai suatu metode kegiatan organisasi yang dialokasikan dan ditugaskan kepada para anggotanya, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif (Frinces, 2008: 193).

Dalam literatur-literatur yang berbicara tentang organisasi, banyak sekali definisi tentang organisasi baik yang disebutkan oleh pakar yang berasal dari luar negeri maupun yang berasal dari dalam negeri sebagaimana pengertian organisasi yang disebutkan oleh James D. Mooney dalam Wursanto (2002: 52), beliau mendefinisikan bahwa “*organization is the form of every human association for the attainment of common purpose*”.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang organisasi sebagaimana telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan alat, wadah, pola kerja sama, struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja serta proses yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari definisi organisasi di atas dapat dipahami bahwa organisasi bukan hanya sebuah tujuan, tetapi sebagai salah satu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan berupa pelayanan yang baik atau laba (profit), keberadaan organisasi juga sangat diperlukan sesuai dengan fungsi yang dimiliki, demikian juga organisasi harus dapat dan mampu mengantisipasi segala perubahan yang terjadi agar tetap *survive*.

### ► Kebijakan

Secara umum istilah kebijakan dan kebijaksanaan sering kali dipergunakan secara bergantian. Kedua istilah ini terdapat banyak kesamaan dan sedikit perbedaan, sehingga tak ada masalah yang berarti bila kedua istilah itu dipergunakan secara bergantian.

Berbeda dengan Budi Winarno dalam bukunya “Teori dan Proses Kebijakan Publik”, ia mempergunakan istilah kebijakan, kebijakan digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok, maupun suatu lembaga pemerintah) atau sejumlah aktor dalam

suatu bidang kegiatan tertentu (Budi Winarno, 2002: 14). Menurut Jones, istilah kebijakan tidak hanya digunakan dalam praktik sehari-hari, namun digunakan juga untuk menggantikan kegiatan atau keputusan yang sangat berbeda (Budi Winarno, 2002: 16).

Berkaitan dengan pengertian kebijakan tersebut, Carl Friedrich dalam Budi Winarno (2002: 16) memberikan pengertiannya sebagai berikut: “Kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan, atau merealisasikan suatu sasaran atau maksud tertentu. Istilah kebijakan ini lebih tertuju pada kebijakan (policy) yaitu kebijakan negara, kebijakan yang dibuat negara. Kebijakan publik dapat juga berarti serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Bentuk kebijakan publik itu bisa berupa undang-undang atau peraturan daerah (perda) dan yang lain (Ambarsari Dewi, 2002: 1)”.

Menurut James Anderson, dalam Bambang Sunggono (1994: 23) mengatakan bahwa: “*Public Policies are those policies developed by governmental bodies and officials*” (kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah).

Menurut Anderson, implikasi dari pengertian kebijakan publik tersebut adalah:

- (a) Bahwa kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan;
- (b) Bahwa kebijakan itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah;
- (c) Bahwa kebijakan itu adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang pemerintah bermaksud akan melakukan sesuatu atau menyatakan akan melakukan sesuatu;
- (d) Bahwa kebijakan publik itu bisa bersifat positif dalam arti merupakan beberapa bentuk tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu;
- (e) Bahwa kebijakan pemerintah dalam arti yang positif didasarkan atau selalu dilandaskan pada peraturan perundang-undangan dan

bersifat memaksa (otoritatif). (Bambang Sunggono, 1994: 23).

Proses kebijakan dapat tercipta dalam sebuah mekanisme interaksi antarindividu. Proses pertukaran dan pertarungan antarindividu dapat menciptakan sebuah mekanisme sendiri, yaitu yang merupakan sebuah proses panjang dari transformasi di dunia politik.

Sebuah proses kebijakan merupakan sebuah proses yang multilinear dan kompleks. Atau dengan kata lain, kompleksitas sosok arena kebijakan turut mewarnai proses kebijakan yang ada. Hal tersebut sangat memungkinkan terjadi karena sebuah proses kebijakan selalu lahir dan besar pada “ruang dan waktu” yang tak kosong.

Adapun tujuan penting kebijakan pemerintah pada umumnya, yaitu:

- 1) Memelihara ketertiban umum (negara sebagai stabilisator);
- 2) Memajukan perkembangan dari masyarakat dalam berbagai hal (negara sebagai stimulator);
- 3) Memadukan berbagai aktivitas (negara sebagai koordinator);
- 4) Menunjuk dan membagi benda material dan non material (negara sebagai distributor). (Bambang Sunggono, 1994: 12).

### ► **Kesejahteraan Pegawai**

Pada umumnya setiap instansi tentu menginginkan para pegawainya melaksanakan pekerjaannya dengan baik, produktivitas pegawai yang tinggi agar tujuan instansi tercapai. Di lain pihak pegawai menginginkan imbalan yang memadai serta sesuai dengan kontribusi yang mereka berikan pada instansi, maka terdapat hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara instansi dengan pegawainya. Imbalan yang diinginkan tersebut dapat berupa upah dan gaji dan dapat juga berupa imbalan pelengkap yang biasanya di sebut tunjangan. Program pemberian tunjangan ini oleh instansi disebut program kesejahteraan.

Definisi kesejahteraan pegawai menurut Hasibuan (2001: 182) adalah: “Kesejahteraan karyawan adalah balas jasa pelengkap (material dan non material) yang di berikan berdasarkan kebijaksanaan, tujuannya untuk mempertahankan dan memperbaiki kondisi fisik dan mental karyawan agar produktivitas kerjanya meningkat”.

Program kesejahteraan yang berbentuk material biasanya yang berupa uang atau jaminan sosial seperti: Dana Pensiun, Asuransi dan macam-

macam tunjangan (Tunjangan Hari Raya, Tunjangan Transport dan lain-lain) sedangkan program kesejahteraan yang berbentuk non material biasanya bersifat pelayanan berupa fasilitas-fasilitas seperti: Program pendidikan, program perumahan, program rekreasi, fasilitas koperasi, fasilitas kesehatan, dan fasilitas tempat ibadah, tempat parkir serta transportasi. Selain itu pakar lainnya yaitu David Mc Clelland dalam *The Achieving Society* (1961: 63-73) mengatakan tingkat kebutuhan manusia terdiri dari:

1. *Need for Achievement (nAch)*, yaitu kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan rasa tanggungjawab untuk memecahkan masalah.
2. *Need for Affiliation (nAff)*, yaitu kebutuhan untuk berafiliasi, merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada sama dengan orang lain dan tidak merugikan orang lain.
3. *Need for Power (nPow)*, yaitu kebutuhan akan kekuasaan merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas, untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain.

Demikian pula apabila kita melihat teori hierarki kebutuhan manusia menurut Abraham Maslow dalam *On Dominance, Self Esteem and Self Actualization* (2006: 153,168, 170-172,299-342), bahwa setiap individu memiliki kebutuhan-kebutuhan yang tersusun secara hierarki dari tingkat yang paling mendasar sampai pada tingkatan yang paling tinggi. Setiap kali kebutuhan pada tingkatan yang paling rendah telah terpenuhi, maka akan muncul kebutuhan lain yang lebih tinggi. Pada tingkat yang paling bawah, dicantumkan berbagai kebutuhan dasar yang bersifat biologis. Pada tingkat yang lebih tinggi dicantumkan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri.

Dengan melihat teori-teori kebutuhan manusia dari para pakar sumber daya manusia (SDM), maka akan sangat penting bagi suatu instansi untuk melihat dan memperhatikan kebutuhan dan harapan pegawai, mengingat setiap pegawai dalam instansi berasal dari berbagai latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi yang berbeda-beda. Demikian juga untuk lingkup PNS, sudah sepatut dan sepantasnyalah kebutuhan dan keinginan PNS bisa dipenuhi oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah, dengan memberikan berbagai bentuk kesejahteraan.

### ► **Lingkungan Kerja**

Kehidupan manusia tidak bisa terlepas dari lingkungan. Manusia dalam bekerja juga berada dalam suatu lingkungan yang disebut dengan lingkungan

kerja. Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Menurut Alex S. Nitisemito (2001: 110) “Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat memengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan”.

Menurut Siagian (1992: 139) “Lingkungan kerja adalah keadaan fisik dimana seseorang melakukan tugas kewajibannya sehari-hari termasuk kondisi ruang yaitu baik dari kantor maupun pabrik”. Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif akan dapat memberikan rasa aman dan memungkinkan para karyawan/pegawai untuk dapat berkerja optimal. Dimana lingkungan kerja dapat memengaruhi emosi pegawai. Jika karyawan/pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan/pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja yang dipergunakan secara efektif dan optimis akan menciptakan prestasi kerja karyawan atau pegawai yang tinggi.

Menurut Alex S. Nitisemito (2001: 111-117), beberapa faktor yang memengaruhi lingkungan kerja meliputi:

- 1) Pewarnaan. Warna dapat berpengaruh terhadap jiwa manusia, sebenarnya bukan warna saja yang diperhatikan tetapi komposisi warna pun harus pula diperhatikan, hal ini disebabkan karena komposisi warna yang salah dapat mengganggu pemandangan sehingga akan menimbulkan rasa tidak senang atau kurang mengesankan bagi yang memandang. Rasa tidak menyenangkan ini dapat memengaruhi semangat dan kegairahan kerja karyawan.
- 2) Kebersihan. Lingkungan kerja yang bersih dapat memengaruhi semangat dan kegairahan kerja. Dalam masyarakat terkenal suatu ungkapan yaitu “kebersihan adalah pangkal kesehatan” oleh karena itu setiap perubahan hendaknya harus selalu menjaga kebersihan lingkungan, sebab selain hal ini memengaruhi kesehatan, maka dengan lingkungan kerja yang bersih akan dapat memengaruhi kejiwaan seseorang. Bagi seseorang yang normal, lingkungan kerja yang bersih akan menimbulkan rasa senang. Dan rasa senang ini dapat memengaruhi karyawan dalam bekerja lebih bergairah. Namun

setiap karyawan harus ikut bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan tempat mereka bekerja.

- 3) Pertukaran udara. Pertukaran udara yang baik akan menyehatkan badan. Pertukaran udara yang cukup dalam ruang kerja sangat diperlukan apabila ruang tersebut penuh dengan karyawan. Pertukaran udara yang cukup ini akan menyegarkan fisik karyawan, sebaliknya pertukaran udara yang kurang akan menimbulkan rasa pengap, sehingga mudah menimbulkan kelelahan bagi karyawan.
- 4) Penerangan. Penerangan yang cukup tetapi tidak menyilaukan akan membantu menciptakan semangat dan kegairahan kerja. Penerangan disini bukan terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan sinar matahari. Dalam pelaksanaan tugasnya sering kali karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian. Meskipun demikian harus juga, dalam hal ini sinar matahari yang masuk hendaknya jangan menimbulkan silau atau udara pengap. Dan harus diingat bahwa penerangan yang terlalu besar akan menyebabkan rasa panas, pada karyawan sehingga akan menimbulkan rasa gelisah. Tetapi sebaliknya bagi penerangan yang kurang, maka karyawan akan lekas lelah, mengantuk dan kemungkinan pekerjaan banyak keliru.
- 5) Musik. Musik sangat berpengaruh kepada kejiwaan seseorang, meskipun demikian, bila musik yang didengarkan tidak menyenangkan, lebih baik tanpa musik sama sekali. Sebaliknya, bila musik yang diperdengarkan menyenangkan, akan timbul suasana gembira yang akan mengurangi kelelahan dalam bekerja. Dalam hal musik, selain dipikirkan yang menyenangkan, harus juga diperhatikan pengaruhnya terhadap pekerjaan.
- 6) Keamanan. Jaminan terhadap keamanan akan menimbulkan ketenangan maka hal ini akan didorong semangat kerja dan kegairahan kerja karyawan. Keamanan yang dimaksud disini adalah keamanan yang dapat dimasukkan ke dalam lingkungan kerja. Dalam hal ini terutama keamanan milik pribadi bagi karyawan. Sebenarnya milik pribadi yang paling berharga bukan harta benda tetapi justru keamanan dirinya sendiri. Untuk keamanan terhadap keselamatan diri sendiri bagi setiap karyawan adalah hal yang sangat penting.
- 7) Kebisingan. Kebisingan dapat mengganggu konsentrasi. Siapa pun tidak senang mendengarkan suara yang bising, karena

kebisingan merupakan gangguan terhadap seseorang. Dengan adanya kebisingan itu maka pekerjaan akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi kerja ini, maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak kesalahan atau kerusakan. Yang mana sudah barang tentu akan menimbulkan kerugian. Oleh karena itu, maka perusahaan hendaknya dapat menghilangkan kebisingan tersebut.

### ► **Kinerja**

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001). Menurut Trisnantoro dan Agastya (1996), kinerja merupakan proses yang dilakukan dan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dalam memberikan jasa atau produk kepada pelanggan. Kane (1993) menjelaskan, kinerja sebagai rekaman hasil kerja yang diperoleh karyawan tertentu melalui kegiatan dalam kurun waktu tertentu.

Selanjutnya Gibson (1996) menyatakan setiap karyawan mempunyai hasil kerja yang berbeda, sedangkan Cascio (2003) mengemukakan, kinerja merupakan suatu jaminan bahwa seseorang pekerja atau kelompok mengetahui apa yang diharapkannya dan memfokuskan kepada kinerja yang efektif.

Mc Cloy *et al.* (1994), menyatakan bahwa kinerja adalah kelakuan atau kegiatan yang berhubungan dengan organisasi, di mana organisasi tersebut merupakan keputusan dari pimpinan. Dikatakan bahwa kinerja bukan *outcome*, konsekuensi atau hasil dari perilaku atau perbuatan, tetapi kinerja adalah perbuatan atau aksi itu sendiri, di samping itu kinerja adalah multidimensi sehingga untuk beberapa pekerjaan yang spesifik mempunyai beberapa bentuk komponen kinerja yang dibuat dalam batas hubungan variasi dengan variabel-variabel lain.

Stewart (1993) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerjaseseorang yaitu kecerdasan, stabilitas emosional, motivasi kerja, situasi keluarga, pengalaman kerja, kelompok kerja serta pengaruh eksternal.

Menurut Dharma (2005) bahwa faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kinerja staf meliputi: mutu pekerjaan, jumlah pekerjaan, efektivitas biaya dan inisiatif. Sementara karakteristik individu yang memengaruhi kinerja meliputi: umur, jenis kelamin, pendidikan, lama kerja, penempatan kerja dan lingkungan kerja (rekan kerja, atasan, organisasi, penghargaan dan imbalan).

Untuk mengukur kinerja dapat dilakukan pengkajian terhadap faktor kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*) dan produktivitas yang berkaitan langsung dengan hasil dari fungsi pekerjaan, sebagaimana dikemukakan Bernandin dan Russel dalam Sianipar (2005: 5), bahwa kinerja merupakan hasil dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam kurun waktu tertentu. Lebih lanjut Sianipar menjelaskan bahwa berdasarkan pengertian tersebut berarti setiap pegawai harus menyadari bahwa pekerjaan yang dilakukannya membuahkan hasil.

Senada dengan yang disampaikan oleh Sianipar, Sedarmayanti (2001: 51) mengatakan bahwa kinerja mempunyai hubungan yang erat dengan masalah produktivitas. Dengan demikian, untuk mengukur kinerja dapat dilakukan pengkajian terhadap faktor kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*) dan produktivitas (*productivity*) yang berkaitan langsung dengan hasil dari fungsi pekerjaan. Jadi kinerja dapat dikatakan sebagai hasil kerja atau kemampuan yang diperlihatkan seseorang atau kelompok atau suatu pekerjaan pada waktu tertentu. Kinerja dapat berupa produk akhir (barang atau jasa) dan dapat berupa perilaku, kecakapan, kompetensi, dan keterampilan yang dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Uraian dari variabel kinerja dapat dilihat sebagai berikut.

1. Tanggung jawab: adalah kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul risiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya (Murlis, 2006).
2. Inisiatif: adalah prakarsa atau kemampuan seorang pegawai untuk mengambil keputusan, langkah-langkah atau melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan, (Steers, 2005).
3. Jumlah pekerjaan: variabel ini berkembang berdasarkan kenyataan bahwa pekerjaan itu berbeda-beda satu sama lain dimana beberapa di antaranya lebih menarik dan menantang dibanding lainnya.

Menurut Muchlas (2006) terdapat tiga macam teori yang mendukung teori karakteristik pekerjaan ini antara lain:

1. Persyaratan tugas: model karakteristik pekerjaan dan ciri persyaratan tugas dalam organisasi itu.
3. Jumlah produk yang dihasilkan dalam waktu tertentu dibandingkan dengan hasil yang seharusnya dicapai sesuai standar atau

dibandingkan dengan hasil pekerjaan orang lain. Penilaian jumlah pekerjaan dilakukan menggunakan indikator: umpan balik dari rekan, atasan, bawahan, orientasi waktu dan menghargai produk dengan insentif yang sewajarnya, (Jain, 2006).

4. Pemenuhan standar kerja: Brocklesby, J. and Cummings yang dikutip dalam Eriyatno (2006) menyebutkan pemenuhan standar kerja merupakan proses menghasilkan suatu kegiatan yang berjalan sempurna, seluruh pekerjaan dilaksanakan secara rapi, sempurna, dapat diterapkan dan akurat. Indikator yang dapat dipakai untuk menilai pemenuhan standar kerja dapat dinilai dari mutu pekerjaan dengan cara: selalu menganalisis data, persiapan diri dalam bekerja, motivasi pengembangan diri, patuh pada standar kerja yang ditetapkan, rapi, tertib, tidak menghindari umpan balik, puas dengan perencanaan yang dapat dikerjakan dan berusaha menjadi yang terbaik.

Menurut Hayadi dan Kristiani (2007) kinerja merupakan gambaran tingkat suatu pelaksanaan kegiatan atau program dalam usaha mencapai tujuan, misi, dan visi organisasi. Istilah kinerja sering dipakai untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu. Pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas penilaian pencapaian target-target tertentu yang mempunyai tujuan strategis organisasi. Hasil pengukuran terhadap capaian kinerja sebagai dasar bagi pengelola organisasi untuk perbaikan kinerja periode berikutnya. Pencapaian pelayanan data kependudukan dapat dilihat dari tiga komponen yaitu kondisi yang diharapkan, pelaksanaan program dan indikator yang dicapai.

Standar kinerja dirumuskan sebagai tolak ukur mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan dan kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar itu dapat pula dijadikan ukuran dalam mengadakan pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dilakukan. Menurut Mangkunegara (2000: 75) terdapat beberapa faktor kinerja sebagai standar penilaian prestasi kerja, yaitu:

1. Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kebersihan.
2. Kuantitas kerja yang meliputi output rutin serta output non rutin (ekstra).

3. Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan, yakni dapat tidaknya mengikuti instruksi, kemampuan inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.
4. Sikap yang meliputi perilaku terhadap perusahaan, pegawai lain, pekerjaan, serta kerja sama.

Teknik penilaian kinerja lainnya dikemukakan oleh Dale Yoder (dalam Dessler, 2004: 515) yang meliputi 5 (lima) kriteria, yaitu:

1. Kualitas. Kriteria ini mencakup akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran (*output*).
2. Kuantitas. Kriteria ini mencakup volume keluaran dan kontribusi.
3. Supervisi yang diperlukan. Kriteria ini mencakup kebutuhan terhadap saran, arahan, atau perbaikan.
4. Kehadiran. Kriteria ini mencakup regularitas, tingkat keandalan dan ketepatan waktu.
5. Konservasi. Kriteria ini mencakup pencegahan pemborosan, kerusakan, dan pemeliharaan peralatan.

Tujuan umum dari dilaksanakannya penilaian kinerja menurut Marwansyah dan Mukaram (2000: 106) adalah untuk:

1. Meningkatkan unjuk kerja karyawan dengan cara membantu mereka agar dapat menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan-tujuan organisasi.
2. Memberikan informasi kepada karyawan dan manajer sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Menurut Dessler (2004: 512) penilaian kinerja perlu dilakukan karena beberapa alasan sebagai berikut:

1. Penilaian kinerja akan memberikan informasi sebagai dasar pengambilan keputusan tentang promosi dan gaji. Untuk kedua hal inilah penilaian kinerja paling sering dilakukan.
2. Penilaian kinerja menyediakan kesempatan bagi pimpinan dan bawahan untuk bersama-sama meninjau perilaku bawahan yang berkaitan dengan pekerjaan.
3. Penilaian kinerja memungkinkan pimpinan bersama-sama dengan bawahan menyusun suatu rencana untuk memperbaiki setiap defisiensi yang dapat diketahui.

**KERANGKA PEMIKIRAN DAN PARADIGMA PENELITIAN**

Program kesejahteraan yang baik adalah program yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan para pegawainya. Program kesejahteraan pegawai yang direncanakan dan dilaksanakan dengan baik akan memberikan rasa aman dan tentram kepada pegawai, sehingga pegawai dapat memusatkan perhatian dan pikiran mereka sepenuhnya terhadap pekerjaannya. Apabila pegawai merasa berbahagia dalam pekerjaannya maka mereka pada umumnya mereka memiliki kinerja tinggi. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan maka dapat disusun diagram kerangka pikir penelitian sebagaimana berikut ini.

Berdasarkan latar belakang, masalah dan tujuan penelitian, maka desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, dan frekuensi) yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik serta untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu memengaruhi variabel lain. Penelitian kuantitatif ini lebih menekankan kepada cara pikir yang lebih positif yang bertitik tolak dari fakta sosial yang ditarik dari realitas objektif:

**1. Sampel**

Mengingat keterbatasan waktu dan sarana yang ada, maka dalam penelitian ini dilaksanakan penarikan sampel dari populasi penelitian dengan menggunakan *stratified random sampling*. Sehingga berdasarkan perhitungan secara statistik diperoleh jumlah total sampel yang representatif minimal sebanyak 59 orang.

Adapun sampel pada tiap-tiap golongan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
Pendistribusian Sampel

No.	Golongan	Ukuran Sampel
1.	Golongan II	20 sampel
2.	Golongan III	34 sampel
3.	Golongan IV	5 sampel
Total Sampel		59 sampel

**Sumber:** Peneliti 2014

## 2. Teknik Analisis Data

Untuk meringkas data menjadi sajian data yang memiliki makna, dibutuhkan proses data yang lebih lanjut dari data-data yang diperoleh dari penelitian. Untuk ini penelitian akan menggunakan Statistik Deskriptif.

## 3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan uji statistik. Analisis kuantitatif ditekankan untuk mengungkapkan perilaku variabel penelitian, sedangkan analisis deskriptif/kualitatif digunakan untuk menggali perilaku faktor penyebab. Metode analisis yang digunakan berupa *cross-sectional analysis*. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif.

Selanjutnya langkah yang harus dilakukan adalah memadankan pasangan data interval hasil transformasi, disesuaikan dengan data ordinal aslinya, baik untuk variabel independen maupun variabel dependen dari semua sampel penelitian untuk pengujian hipotesis. Sedangkan untuk meneliti pengaruh di antara variabel penelitian terhadap pelayanan data kependudukan, data hasil tabulasi diterapkan pada pendekatan penelitian yaitu dengan Analisis Jalur (*Path Analysis*)/analisis korelasi pearson, karena untuk satu variabel bebas dan satu variabel terikat, analisis korelasi *pearson* sama dengan analisis jalur.

Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang digunakan melalui analisis jalur untuk kedua variabel. Pengujian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$  baik secara langsung maupun tidak langsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pengaruh kesejahteraan pegawai dan lingkungan kerja terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dimaksudkan untuk mengungkap dan menjelaskan hasil penelitian serta menganalisis hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Juga membahas hasil pengujian hipotesis dengan mengungkapkan temuan-temuan dalam paragraf berikut ini:

► **Pengaruh Kesejahteraan Pegawai terhadap Pelayanan Data Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesejahteraan pegawai berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sebesar 95,62%. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa secara parsial kesejahteraan pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Berdasarkan data tersebut dapat dianalisis bahwa berbagai terobosan kebijakan telah dilaksanakan terkait kesejahteraan pegawai sebagai upaya meningkatkan pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang kepegawaian yang salah satunya mengatur peningkatan kesejahteraan guna mempertahankan kinerja dan prestasi pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil, didapatkan informasi bahwa: “Itulah gunanya kesejahteraan PNS. Tujuannya memotivasi kinerja dan prestasi pegawai, sehingga tidak heran jika kondisi ini menarik minat seluruh masyarakat Indonesia menjadi PNS”. Ada beberapa pasal khusus pada Undang-Undang kepegawaian tentang kesejahteraan pegawai. Di antaranya tunjangan seperti gaji, insentif, hingga tunjangan istri dan anak. Lantas ada tunjangan pensiun, cuti, kenaikan pangkat, dan asuransi kesehatan untuk hari tua. Bahkan biaya pindah pegawai termasuk penambahan penghasilan pegawai sampai memasuki pensiun.

Lebih dari itu, pemerintah juga membuat instrumen peningkatan kesejahteraan dengan mendorong pegawai meningkatkan kinerja melalui PP No. 46/2011 tentang penilaian prestasi kinerja PNS. PP ini mulai berlaku efektif 2013, sehingga pelayanan data kependudukan dapat terukur jelas mengacu pada sasaran kinerja yang dibuat. PP tersebut sudah mengamanatkan pejabat yang berwenang dan atasan langsung untuk menindaklanjuti disiplin pegawai. apabila sasaran kerjanya tidak terpenuhi akan berkaitan dengan pelanggaran disiplin. Terkait dengan mekanisme penilaian kinerja dan jenjang kepangkatan pejabat struktural tentang anggota Korpri, didapatkan informasi bahwa pengangkatan pejabat struktural telah didasarkan pada pengalaman jabatan, dan hal lain yang perlu. Khusus eselon II kabupaten/kota ada persyaratan mengenai wawasan, termasuk pengukuran kompetensi sesuai kriteria yang ditetapkan.

Korpri sebagai organisasi dalam kedinasan berperan mengusahakan PNS sejahtera. Programnya sudah ada yang dituangkan melalui musyarwarah nasional dan musyawarah daerah Korpri. Salah satunya penyiapan perumahan anggota Korpri, meski belum semuanya memiliki, termasuk menambah standar kelas pelayanan BPJS. Hanya saja perlu disadari anggota Korpri harus sadar bahwa mereka pelayan masyarakat, bukan minta dilayani masyarakat. Selain itu, berdasarkan pendapat Budiman Rusli dalam bukunya menyatakan bahwa: "Para PNS saat ini selain menerima gaji pokok seperti yang diatur dalam PP No. 8 Tahun 2009 juga mendapat tambahan berupa tunjangan jabatan. Jabatan PNS secara umum terbagi dua yaitu jabatan struktural dan fungsional. Setiap jabatan memiliki tunjangan yang berbeda. Tunjangan jabatan struktural diatur dalam Perpres No. 26 Tahun 2007 Tentang Tunjangan Jabatan Struktural, sedangkan untuk jabatan fungsional diatur oleh instansi Pembina jabatan fungsional seperti fungsional peneliti pembinanya adalah LIPI, Widyaaswara pembinanya LAN".

Kelemahan yang dirasakan berkaitan dengan pemberian tunjangan ini adalah jumlah tunjangan jabatan baik struktural maupun fungsional relatif lebih besar dibandingkan dengan jumlah besaran gaji pokok yang diterima. Fenomena ini menunjukkan bahwa penghargaan yang diberikan terhadap kinerja dan kompetensi pegawai masih kurang. Oleh karena itu tidak heran bila melihat banyak PNS yang lebih berorientasi mengejar jabatan dari pada menunjukkan prestasi kerja dan meningkatkan kompetensi.

#### ► **Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Pelayanan Data Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sebesar 58,44%. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara tidak signifikan terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Berdasarkan data tersebut dapat dianalisis bahwa secara genetis, setiap individu mempunyai kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan pola perilaku tertentu untuk menanggulangi masalah lingkungan. Namun demikian, pembentukan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas kerja akan menimbulkan kepuasan kerja bagi pekerja dalam

suatu organisasi (Kegan dalam Fraser, 1993: 83). Sejalan dengan pendapat tersebut, peneliti menganalisis bahwa sumber daya manusia adalah hal yang paling penting untuk menentukan tujuan organisasi. Karena itu sumber daya manusia perlu mendapat perhatian serius agar dapat dikelola dengan baik. Pengelolaan sumber daya manusia dimulai dari proses rekrutmen, training sampai proses maintainya.

Pengelolaan sumber daya manusia yang matang dimulai dari awal karena nantinya akan sangat menentukan kelangsungan hidup organisasi. Hal ini menjadi tanggung jawab manajemen atau pemimpin organisasi, karena itu manajemen harus mampu membuat perencanaan yang matang, menyusun strategi yang efektif serta mampu mengoordinasikan semua komponen organisasi pada umumnya dan sumber daya pada khususnya (Sutrisno, 2009). Lingkungan kerja sangatlah perlu untuk diperhatikan karena merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentikan pelayananan data kependudukan. Dengan lingkungan kerja yang baik, para karyawan dapat terpacu untuk melaksanakannya dengan baik. Mereka akan merasa lebih senang dan lebih mudah untuk berkonsentrasi dalam bekerja sehingga kinerjanya tinggi. Sedangkan jika lingkungan kerja buruk, dapat berdampak buruk juga pada kinerja para karyawan. Hal ini dikarenakan mereka merasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga kinerja menjadi rendah.

Lingkungan kerja adalah sesuatu dari lingkungan pekerjaan yang memudahkan atau menyulitkan pekerjaan. Menyenangkan atau menyulitkan mereka termasuk di dalamnya adalah faktor penerangan, suhu udara, ventilasi, kursi dan meja tulis (Horbert N. Casson, 2006). Terdapat dua jenis lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Pendapat ini mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang mencakup pelataran, bangunan kantor dan tata ruang kantor atau yang disebut kondisi atau lingkungan fisik serta kondisi jasmaniah tempat kerja (Komaruddin, 2005). Dari definisi di atas menunjukkan bahwa untuk lingkungan kerja yang berbeda dalam lingkungan kerja memberi pengaruh yang besar pada setiap pekerjaan karyawan.

► **Pengaruh Kesejahteraan Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Pelayananan Data Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kesejahteraan pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayananan data

kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sebesar 86,7%. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kesejahteraan pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Berdasarkan data tersebut dapat dianalisis bahwa karyawan atau pegawai merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan dalam organisasi, dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh organisasi. Setiap organisasi akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai.

Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja karyawan adalah hal yang patut diperhatikan oleh pemimpin organisasi. Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja.

Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan organisasi, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Manajemen Sumber Daya Manusia menjelaskan bahwa manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan di organisasi maupun di perusahaan karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan atau pegawai meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif karyawan atau pegawai tidak di ikut sertakan. Mengatur karyawan atau pegawai terkadang sulit dan kompleks, karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi.

Karyawan atau pegawai tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mesin, modal, atau gedung. Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS). Karena itu, dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pegawai Negeri Sipil berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Pasal 12 UU no 8 tahun 1974 jo Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dan penjabarannya, salah satunya diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja serta mengarah pula terhadap pengembangan dalam pelaksanaan peningkatan kinerja dan produktivitas.

Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan data kependudukan menempuh beberapa cara misalnya melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, pemberian kesejahteraan dan pemberian motivasi kerja yang baik. Melalui proses-proses tersebut, pegawai diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka karena para pegawai telah terbekali oleh pendidikan dan pelatihan yang tentu berkaitan dengan implementasi kerja mereka.

Instansi untuk mempertahankan pegawai yang berprestasi agar mau bekerja sama sampai mereka pensiun yaitu salah satunya dengan cara memberikan kesejahteraan bagi pegawai, karena dengan adanya pemberian kesejahteraan akan menciptakan ketenangan, semangat kerja, dedikasi dan sikap loyal terhadap instansi tersebut, sehingga akan menjamin tercapainya sasaran atau tujuan instansi yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan pemberian motivasi pada dasarnya adalah hak para pegawai dan merupakan kewajiban dari pihak instansi untuk mendukung kontribusi para pegawainya

dalam rangka peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Secara umum pelayanan data kependudukan adalah kemampuan kerja yang dicapai dan diinginkan dari perilaku pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab secara individu maupun kelompok. Untuk bisa mempertahankannya, Kota Bandung selalu memperhatikan pelaksanaan kinerja, pelaksanaan kinerja yang diterapkan oleh instansi benar-benar dilakukan guna memperoleh pegawai-pegawai yang memiliki tanggung jawab dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, hal itu dimaksudkan untuk menciptakan rasa memiliki bagi pegawai terhadap instansi tempat mereka bekerja. Tetapi tidak hanya pelaksanaan kinerja saja yang diterapkan dalam instansi, ada hal lain yang dilakukan instansi untuk mempertahankan pelayanan data kependudukan nya yaitu dengan cara mengevaluasi pelayanan data kependudukan dan penilaian kinerja terhadap pegawai.

Evaluasi kinerja pada Kota Bandung ditujukan untuk mengevaluasi kemampuan para pegawainya berdasarkan pengetahuan yang dimiliki, evaluasi kinerja dilakukan oleh pimpinan pegawai itu sendiri, sedangkan penilaian kinerja itu adalah cara terakhir untuk mengambil suatu kesimpulan bagi pelayanan data kependudukan. Jadi dalam hal ini pegawai dinilai kinerjanya berdasarkan prestasi kerja, kuantitas pekerjaan yang dihasilkan, kualitas pekerjaan, pencapaian target dan kehadiran selama periode tertentu.

Namun berdasarkan informasi yang diperoleh dari beberapa pegawai yang berhasil di wawancarai, masih ada pegawai yang memiliki kuantitas dan kualitas kerjanya masih kurang baik. Untuk menilai pelayanan data kependudukan nya Kota Bandung dalam melakukan penilaian kinerja dilihat dari beberapa aspek yaitu perilaku kerja dan prestasi kerja. Dalam perilaku kerja tersebut juga memiliki beberapa unsur yang dinilai, yaitu: hadir terlambat tanpa izin, Pulang lebih cepat tanpa izin, Tidak masuk kerja tanpa izin, Tidak melaksanakan tugas/perintah kedinasan, Dikenai hukuman disiplin sesuai PP No.53 Tahun 2010. Sedangkan mengenai prestasi kerja unsur yang dinilai yaitu: Pelaksanaan tugas pokok, Pelaksanaan tugas tambahan, Ketepatan waktu penyampaian laporan harian. Unsur-unsur tersebut memiliki bobot nilai yang berbeda-beda, dari unsur-unsur itulah pegawai akan dinilai kemudian nilai akan di akumulasikan untuk dijadikan hasil dari pelayanan data kependudukan dalam waktu satu bulan.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah faktor lingkungan kerja. Lingkungan kerja juga berperan dalam memengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan yang dibangun dalam organisasi Kota Bandung diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi, karena dengan lingkungan kerja yang nyaman, aman dan fasilitas karyawan yang terpenuhi akan mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan optimal. Untuk mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif perlu melibatkan pemimpin, manajemen dan karyawan itu sendiri.

### ► Pengaruh Variabel Lain di Luar yang Diteliti (Epsilon)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kesejahteraan pegawai dan lingkungan kerja terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, ditemukan adanya pengaruh variabel lain yang memengaruhi pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sebesar 13,3%. Variabel ini dapat diupayakan dalam penelitian lanjutan.

Faktor tersebut diduga adalah kepemimpinan, motivasi dan kemampuan pegawai. Penelitian lanjutan ini diharapkan akan memberikan kontribusi bagi peningkatan pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, serta berbagai aspek lainnya guna menambah manfaat dalam meningkatkan pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut.

- a. Kesejahteraan pegawai secara parsial berpengaruh terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sebesar 95,62%. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa secara parsial kesejahteraan pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Artinya bahwa kesejahteraan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah dilaksanakan secara optimal sehingga

berpengaruh signifikan terhadap pelayananan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

- b. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh terhadap pelayananan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sebesar 58,44%. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa secara parsial lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap pelayananan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Artinya bahwa lingkungan kerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum dilaksanakan secara optimal sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayananan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.
- c. Kesejahteraan pegawai dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap pelayananan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sebesar 86,7%. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kesejahteraan pegawai dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayananan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Artinya bahwa secara bersama-sama, kesejahteraan pegawai dan lingkungan kerja telah dilaksanakan sebagaimana mestinya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Selain itu, ditemukan adanya pengaruh variabel lain yang memengaruhi pelayananan data kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sebesar 13,3%. Variabel tersebut diduga adalah kepemimpinan, motivasi dan kemampuan pegawai.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat di realisasikan. Adapun saran itu sebagai berikut.

### **a. Saran Teoretis**

- 1) Hendaknya diadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kepemimpinan, motivasi, dan kemampuan pegawai terhadap pelayananan data kependudukan , dikarenakan beberapa variabel tersebut terindikasi memberikan pengaruh lain disamping variabel yang telah diteliti.

- 2) Dapat dikaji lebih mendalam mengenai konsep-konsep kesejahteraan pegawai, lingkungan kerja dan pelayananan data kependudukan menggunakan pendapat ahli selain dari yang telah digunakan dalam penelitian ini.

**b. Saran Praktis**

- 1) Hendaknya dilaksanakan sosialisasi peraturan-peraturan yang terkait dengan pemberian kesejahteraan kepada pegawai, lingkungan kerja, serta pelayananan data kependudukan sehingga pegawai memahami secara komprehensif setiap butir peraturan tersebut dan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- 2) Hendaknya dilaksanakan renovasi ruangan kantor yang mempertimbangkan aspek luas, sirkulasi udara, dan pencahayaan sehingga unsur-unsur lingkungan kerja baik yang bersifat fisik maupun non fisik dapat memberikan kenyamanan dalam bekerja serta dapat meningkatkan pelayananan data kependudukan Provinsi Jawa Barat.
- 3) Hendaknya dilakukan pengawasan internal secara lebih optimal sehingga pegawai bekerja secara efektif dan efisien untuk menunjang pencapaian tujuan Provinsi Jawa Barat.

**c. Saran Kebijakan**

- 1) Sebaiknya dibuat Peraturan Kepala Dinas Admindukcapil Kota Bandung tentang Standar Operasi dan Prosedur (SOP) pekerjaan, sehingga setiap pegawai bekerja berdasarkan arahan yang jelas dari SOP yang tersedia.
- 2) Sebaiknya dibuat rincian tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang sampai pada bagian yang terkecil sekalipun, sehingga setiap pegawai mempunyai kejelasan arah laporan dan koordinasi dalam bekerja.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 12 UU no 8 tahun 1974 jo Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang pokok-Pokok Kepegawaian dan Penjabarannya.
- Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi mencakup perbaikan dari sistem kesejahteraan PNS.
- PP No. 46/2011 tentang penilaian prestasi kinerja PNS.
- Nugroho, Riant, 2011, *Reinventing Indonesia*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Roesmidi, 2013,: "Filosofi Pemerintahan Desa", Jurnal Paparan Ilmu Pemerintahan, STPDN Press, Jatinangor.
- Rusidi, 2013, *Pedoman Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah*, UPT. Penerbitan IKOPIN, Bandung.
- Smith, GR Terry, 2009, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sumodiningrat, Gunawan, 2010,: "Prakata", dalam Riant Nugroho (ed), *Desenralisasi Tanpa Revolusi*, PT Gramedia, Jakarta.
- Umar, Husein, 2009, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu, 2001, *Kapita Selektta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Alqaprint, Jatinangor.