

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang biasanya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di pusat maupun daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang melakukan kegiatan pelayanan publik adalah Kementerian Agama. Kementerian Agama adalah lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Fungsi utama Kementerian Agama adalah memberikan pelayanan terhadap umat. Pelaksanaan pelayanan terhadap umat dibutuhkan kinerja pegawai. Pengukuran kinerja pegawai menjadi salah satu cara untuk menjamin adanya peningkatan layanan publik dan akuntabilitas dengan klarifikasi *outcome*. Pengukuran kinerja dilakukan secara berkala, triwulan dan tahunan. Akuntabilitas kinerja Kementerian Agama adalah kinerja kolektif dari seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Agama.

Pengukuran capaian kinerja dilakukan dengan membandingkan realisasi dengan rencana berdasarkan target yang ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja selama satu tahun. Capaian kinerja yang diperoleh selama satu tahun memberikan jawaban terhadap keberhasilan Kementerian Agama dalam melakukan pembangunan di bidang agama dan pendidikan untuk mendukung fokus pembangunan nasional. Salah satu capaian sasaran strategis Kementerian Agama adalah memberikan peningkatan kualitas pelayanan kehidupan beragama diterangkan pada Rerata Capaian Strategis Sasaran 1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Capaian Sasaran Strategis Tahun 2020

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian 2020 (%)	Kategori
Meningkatnya kualitas pemahaman dan pengamalan ajaran agama	Indeks kesalehan umat beragama	84.08	82.53	98.15	Baik
Rerata Capaian Sasaran 1				98.15	Baik

Sumber: <https://adminku.kemenag.go.id/public/data/files/>

Salah satu Indikator Kinerja Sasaran Strategis adalah Indeks Kesalehan Umat Beragama mendapatkan nilai Capaian 98.15% dengan kategori Baik dalam rentang nilai 80-100, tetapi nilai realisasinya masih menunjukkan nilai 82.53, nilai tersebut masih dibawah target yang ditetapkan untuk tahun 2020 yaitu 84.08 (belum tercapai -1.55). Capaian tersebut mengalami penurunan sebesar 1.05 (1.25%) dari Capaian 2019 sebesar 83.58. Penurunan Capaian digambarkan tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2 Capaian Indikator Kesalehan Umat Beragama

Uraian	Tahun		
	2018	2019	2020
Target	65.00	67.00	84.08
Realisasi	75.79	83.58	82.53
Capaian (%)	116.60	120.00	98.15

Sumber: <https://adminku.kemenag.go.id/public/data/files/>

Indeks Kesalehan Beragama perlu ditingkatkan dari tahun ke tahun melalui program-program yang mendukungnya. Salah satu cara yang dapat digunakan adalah meningkatkan kinerja tiap unit (direktorat jenderal, direktorat, satuan kerja, kantor wilayah, dan lain-lain) sehingga dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin bagi masyarakat luas karena terpaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian Agama menempati posisi paling bawah, masih di bawah 60%.

Kementerian Agama memiliki Sasaran Strategis 12 yaitu meningkatnya kualitas tata kelola pemerintah yang efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam salah satu capaian indikatornya adalah Nilai Reformasi Birokrasi, dengan target yang telah ditetapkan adalah 76.00 dengan nilai realisasi 75.04 (kurang 0.96). Hasil capaian diperoleh dari hasil evaluasi Kementerian Agama serta PAN dan RB hingga tahun 2019 karena nilai hasil evaluasi pada tahun 2020 masih dalam penilaian oleh Kementerian PAN dan RB, yang dijelaskan pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3 Komponen Hasil Penilaian Indeks Reformasi Birokrasi

Komponen Hasil	Nilai Maksimal	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
Nilai Akuntabilitas Kinerja	14.00	12.80	13.09	14.48	13.61
Survei Internal Integritas Organisasi	6.00				

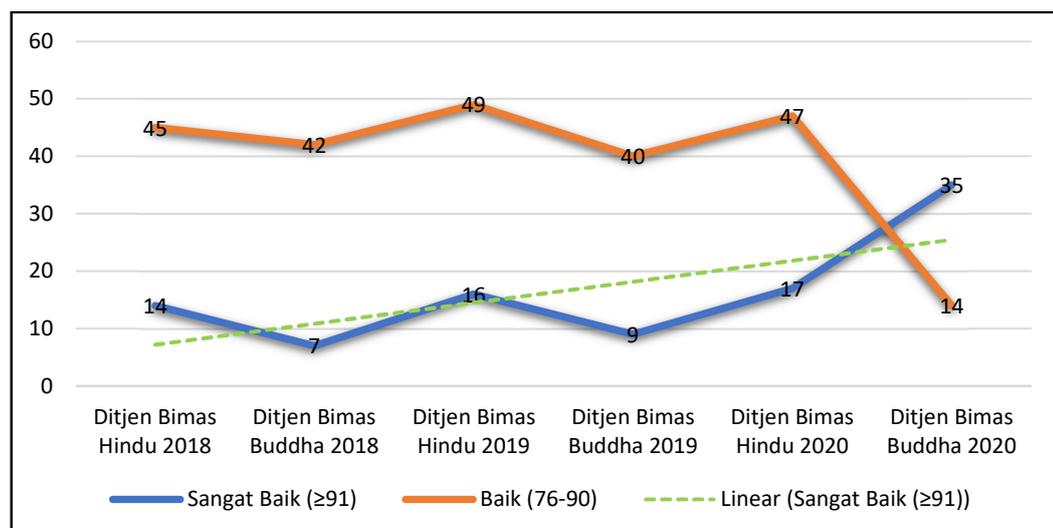
Sumber: <https://adminku.kemenag.go.id/public/data/files/>

Tabel 1.3 menjelaskan hasil nilai akuntabilitas dan survei internal integritas organisasi mengalami penurunan dari tahun 2018, yang sebelumnya 14.48 menjadi 13.61 (penurunan sebesar 0.87). Evaluasi bertujuan mewujudkan tata kelola

Kementerian Agama yang bersih, efisien, dan efektif serta adanya Birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik yang semakin baik. Ukuran keberhasilan Kementerian Agama menggambarkan kinerja sesuai dengan fungsi dan tugas serta *core business* yang diemban. Hal ini berkaitan kinerja suatu organisasi yang merupakan keberhasilan dari kinerja pegawai yang ada dalam organisasi tersebut. Sehingga keberhasilan Kementerian Agama tidak lepas dari keberhasilan kinerja pegawai seluruh Direktorat dibawahnya, khususnya Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pasal 1 ayat (10) menjelaskan Kinerja PNS adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada organisasi/unit sesuai dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan Perilaku Kerja. Pasal 1 ayat (3) mendefinisikan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) adalah Rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS yang harus dicapai setiap tahun dan ayat (4) menjelaskan bahwa ukuran keberhasilan kerja yang dicapai oleh setiap PNS diukur menggunakan Indikator Kinerja Individu.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan rencana dan penilaian pencapaian kinerja PNS tercantum dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Penilaian kinerja PNS pada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha dijelaskan:



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2022)

Gambar 1.1 Hasil Penilaian Kinerja Pegawai (Nilai SKP)

Terdapat perbedaan perolehan kategori yang signifikan pada pegawai Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha. Perolehan kinerja pegawai sebagian besar berada pada kategori Sangat Baik: 2018 sebanyak 87 pegawai, 2019 sebanyak 89 pegawai, dan 2020 sebanyak 61 pegawai. Disisi lain perolehan kategori Baik lebih rendah 15%-76% dari Kategori Sangat Baik: 2018 sebanyak 21 pegawai (76% lebih rendah), 2019 sebanyak 25 pegawai (72% lebih rendah), dan 2020 sebanyak 52 pegawai (15% lebih rendah). Sementara perolehan nilai akuntabilitas kinerja Kementerian Agama mendapatkan kategori Baik. Kinerja pegawai tidak lepas dari variabel-variabel yang mempengaruhinya. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai Kementerian Agama, khususnya Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha.

Berdasarkan penelitian sebelumnya didapatkan beberapa hasil: (1) (Gardjito et al., 2014); (Siddiqi, 2018); (Putri et al., 2019) menyimpulkan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja pegawai; (2) (Shahab & Nisa, 2014); (Nwosu et al., 2018); (Tambak et al., 2021) menyimpulkan sikap kerja mempengaruhi kinerja pegawai; dan (3) (Rosmaini & Tanjung, 2019); (Kapantow et al., 2020); (Chmielewska et al., 2020) menyimpulkan motivasi kerja mempengaruhi kinerja pegawai.

Pemilihan variabel lingkungan kerja dilakukan karena variabel tersebut menjadi salah satu komponen dalam Analisis Jabatan pada Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha dengan komponen sikap kerja sebagai variabel yang memainkan peran kunci yang dihubungkan dengan persepsi orang-orang tentang perilaku yang dilakukan, dan menjadikan motivasi kerja sebagai variabel intervening, yang akan menjadi variabel mediasi antara variabel lingkungan kerja dan sikap kerja terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai yang didasarkan pada variabel lingkungan kerja, sikap kerja, dan motivasi kerja. Berdasarkan rangkuman yang sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti melakukan prasarvei terhadap 35 orang pegawai Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha, yang dapat dijelaskan pada tabel 1.4 sebagai berikut:

Tabel 1.4 Hasil Prasurvei Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Variabel	Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Mean	Σ Mean
Lingkungan Kerja Sumber: (Suwondo & Sutanto, 2015)	Suhu udara	2	0	0	11	22	156	4,46	4.35
	Tata ruang	2	0	0	17	16	150	4,29	
	Sirkulasi udara	2	0	1	15	17	150	4,29	
	Tingkat pencahayaan	2	0	1	15	18	155	4,31	
	Hubungan antar pegawai	2	0	0	12	21	155	4,43	
	Hubungan pegawai dengan pimpinan	2	0	1	14	18	151	4,31	
Sikap Kerja Sumber: (Nwosu et al., 2018)	<i>Independent work attitude</i>	2	0	5	16	12	141	4,03	4.16
	<i>Attendance work attitude</i>	2	1	5	15	12	139	3,97	
	<i>Communication attitude</i>	2	0	1	15	17	150	4,29	
	<i>Team work attitude</i>	2	0	1	13	19	152	4,34	
Motivasi Kerja Sumber: (Adiwinata & Sutanto, 2014)	Arah perilaku (<i>direction of behavior</i>)	2	0	0	15	18	152	4,34	4.25
	Tingkat usaha (<i>level of effort</i>)	2	0	1	14	18	151	4,31	
	Tingkat kegigihan (<i>level of persistence</i>)	1	1	6	13	14	143	4,09	
Grand Total / Rata-Rata							1945	4,27	
Total	: nilai * frekuensi								
Mean	: total / jumlah pegawai (35)								
Rata-Rata	: total mean / jumlah pernyataan (13)								

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2022)

Hasil prasurvei tabel 1.4 menjelaskan variabel lingkungan kerja memiliki rata-rata *mean* tertinggi (4.35), variabel motivasi kerja mendapatkan rata-rata mean 4.25, dan terakhir *mean* terendah (4.16) dimiliki oleh variabel sikap kerja. Hasil prasurvei tabel 1.4 adalah gambaran awal atas faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. (Griffin et al., 2020) mendefinisikan dalam usaha memberikan kinerja positif terhadap misi organisasi, dibutuhkan komponen: (1) motivasi (*motivation*), pegawai melakukan pekerjaan dengan baik; (2) kemampuan (*ability*), pegawai mampu melakukan pekerjaan secara efektif; dan (3) lingkungan (*environment*), organisasi memiliki bahan, sumber daya, peralatan, dan informasi yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Sehingga untuk pencapaian kinerja yang tinggi, maka ketiga komponen tersebut harus terpenuhi.

Lingkungan kerja didefinisikan (Robbins & Judge, 2022) adalah lingkungan tempat pegawai bekerja dengan suasana yang terkendali, relatif hening, serta aman cenderung mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Itulah alasan sebagian besar

pegawai lebih memilih bekerja di sebuah kedai kopi daripada di tempat pengecoran pengerjaan logam karena suasana kerja yang panas, suara keras, dan berbahaya kurang memuaskan bagi pegawai.

Selanjutnya terkait sikap kerja, (Griffin et al., 2020) mendefinisikan sikap adalah kumpulan perasaan dan keyakinan yang dimiliki seseorang tentang ide, situasi, atau orang lain. Sikap berperan penting karena mekanisme yang digunakan kebanyakan orang untuk mengekspresikan perasaan. Pernyataan seorang pegawai yang merasa dibayar rendah oleh organisasi mencerminkan perasaannya tentang gajinya. (Luthans et al., 2021) menambahkan definisi secara khusus sikap pegawai berkaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi, yang menjadi perhatian utama dalam perilaku organisasi dan praktik manajemen sumber daya manusia.

Sementara (Robbins & Judge, 2015) mendefinisikan motivasi adalah proses yang menggambarkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*), dan kegigihan (*persistence*) yang dimiliki pegawai dalam usahanya mencapai tujuan organisasi dan pegawai yang termotivasi relatif bertahan cukup lama dengan usahanya untuk mencapai tujuannya. (Griffin et al., 2020) menambahkan definisi motivasi adalah seperangkat kekuatan yang menyebabkan orang terlibat dalam satu perilaku daripada beberapa perilaku alternatif dan menjadi variabel penting yang mempengaruhi tercapainya kinerja pegawai. (Colquitt et al., 2019) menjelaskan motivasi adalah seperangkat kekuatan energik yang berasal baik di dalam maupun di luar pegawai, memprakarsai usaha terkait pekerjaan (*work-related effort*), dan menentukan arah (*direction*), intensitas (*intensity*), dan ketekunannya (*persistence*).

Variabel lingkungan kerja, sikap kerja, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas operasional sehari-hari. Disisi lain terdapat hasil penelitian yang menyimpulkan hasil tidak adanya peningkatan kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja, sikap kerja, atau motivasi kerja: (1) (Badrianto & Ekhsan, 2019); (Bukhari & Pasaribu, 2019) menyimpulkan kinerja pegawai tidak dipengaruhi signifikan oleh lingkungan kerja; (2) (Murti & Srimulyani, 2013); (Marjaya & Pasaribu, 2019) menyimpulkan kinerja pegawai tidak dipengaruhi signifikan oleh motivasi kerja; dan (3) (Chin-Wen Liao, 2012) menyimpulkan terdapat hubungan positif, namun kinerja pegawai tidak dipengaruhi

secara signifikan oleh sikap kerja.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan terkait faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dan untuk mendapatkan jawaban atas gap dari hasil beberapa penelitian sebelumnya, maka dibutuhkan penelitian dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Sehingga diangkat penelitian di Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha pada Kementerian Agama RI dengan judul: “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Motivasi Kerja pada Kementerian Agama RI”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang sebelumnya, maka didapatkan rumusan masalah pada Kementerian Agama RI khususnya Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai?
- b. Apakah terdapat pengaruh sikap kerja terhadap kinerja pegawai?
- c. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai?
- d. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja?
- e. Apakah terdapat pengaruh sikap kerja terhadap motivasi kerja?
- f. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja?
- g. Apakah terdapat pengaruh sikap kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka didapatkan tujuan penelitian yang dilakukan pada Kementerian Agama RI khususnya Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha adalah untuk mengetahui dan menganalisis hal berikut:

- a. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai;
- b. Pengaruh sikap kerja terhadap kinerja pegawai;

- c. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai;
- d. Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja;
- e. Pengaruh sikap kerja terhadap motivasi kerja;
- f. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja;
- g. Pengaruh sikap kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

- a. Dapat digunakan sebagai kajian ilmu atau sumber pembelajaran khususnya dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia; dan
- b. Dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian yang akan datang, khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan sikap kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan menjadi sumber informasi dan masukan bagi Kementerian Agama khususnya Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Hindu dan Buddha atau kementerian lain/lembaga yang setara terkait kinerja pegawai, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan sikap kerja.