

## **B AB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kantor Imigrasi Klas I Bandung merupakan salah satu unit pelaksana teknis keimigrasian yang berada di jajaran Kementerian Hukum dan HAM yang bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Keimigrasian merupakan bagian dari penyelenggaraan administrasi negara, dalam rangka melaksanakan tugas pemerintah dan tugas pembangunan. Peran imigrasi sangat penting mengingat pelaksanaan dan pelayanan keimigrasian yang menyangkut Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) dari berbagai negara-negara didunia. Imigrasi mempunyai peranan penting dan strategis terutama dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya (tupoksi) yaitu sebagai institusi yang melaksanakan pelayanan baik langsung maupun tidak langsung terhadap para pemohon keimigrasian seperti dokumen perjalanan yaitu Surat Perjalanan Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor; fasilitas keimigrasian pada warga negara asing yaitu pemberian visa, izin tinggal dan status keimigrasian, penyidikan dan penindakan keimigrasian; dan sistem teknologi keimigrasian.

Gizka Puji Alivia, 2014

*Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Imigrasi Klas I Bandung*

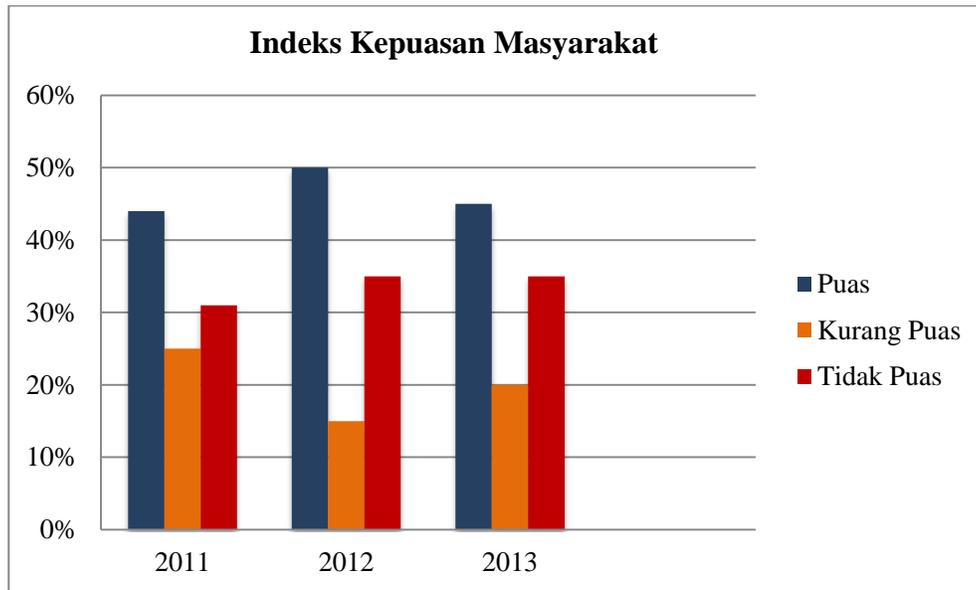
Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Dalam pencapaian tersebut, Kantor Imigrasi Klas I Bandung juga tak luput dari kendala yang dihadapinya diantaranya adalah SDM yang kurang optimal, koordinasi yang belum maksimal, sarana dan prasarana yang belum memadai yang mengakibatkan pemohon merasa kurang dilayani dengan baik.

Salah satu organisasi yang mempunyai peran penting dalam satu negara adalah organisasi pemerintahan. Sumber daya manusia yang bekerja didalamnya biasa disebut PNS atau Pegawai Negeri Sipil. Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai peran yang sangat strategis yaitu sebagai agen pelayanan dan pemberdayaan masyarakat.

Salah satu sektor pemerintah yang menjadi ujung tombak adalah sektor pelayanan publik. Sektor ini mempunyai peranan penting dalam pemerintahan karena dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Sektor ini juga yang biasanya dijadikan tolak ukur masyarakat untuk menilai kinerja aparatur pemerintah.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat, Kantor Imigrasi Klas I Bandung menyediakan *Kiosk Multimedia* dan *Embedded mini-PC*. Setiap pengunjung dipersilahkan untuk memilih menekan tombol puas, kurang puas, atau tidak puas. Sistem ini menangani penerimaan *feedback* dari masyarakat melalui perangkat/terminal khusus. Berikut ini adalah survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Bandung.



*Sumber : diolah dari data bagian informasi dan komunikasi Kantor Imigrasi Klas I Bandung*

**Gambar 1.1**

**Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Imigrasi  
Klas I Bandung**

Dari gambar 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Bandung sangat rendah. Tahun 2013 terjadi penurunan kepuasan masyarakat yaitu sebanyak 45% dari tahun 2012 yaitu sebanyak 50%. Sementara ketidakpuasan terus meningkat yaitu pada tahun 2012 dan 2013 sebanyak 35% masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Bandung.

Masalah yang sering muncul di perusahaan maupun instansi pemerintahan adalah mengenai rendahnya kinerja pegawai. Masalah mengenai rendahnya kinerja pegawai merupakan masalah yang harus diperhatikan oleh instansi karena dapat mempengaruhi kinerja organisasi itu sendiri. Penurunan kinerja pegawai tersebut dapat terlihat dari tingkat absensi Pegawai Negeri Sipil Kantor Imigrasi Klas I Bandung.

**Tabel 1.1**

**Tingkat Absensi Pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung Tahun 2012**

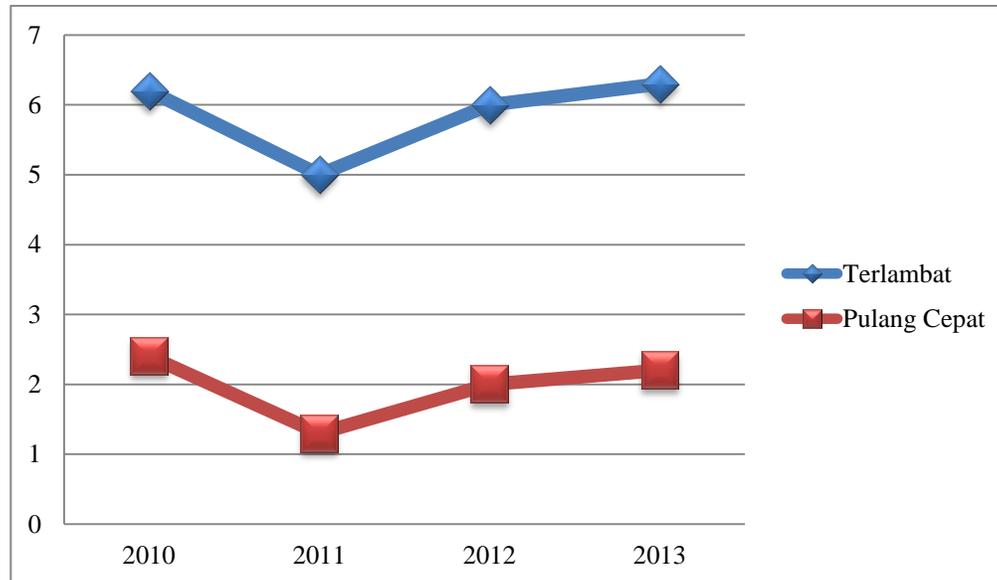
No.	Bulan	Pegawai yang hadir sebulan penuh	Pegawai yang absen
1	Januari	100	4
2	Februari	101	3
3	Maret	99	5
4	April	103	1
5	Mei	102	2
6	Juni	101	3
7	Juli	99	5
8	Agustus	100	4
9	September	101	3

10	Oktober	100	4
11	November	96	8
12	Desember	97	7
Rata-rata/bulan		100 orang	4 orang

*Sumber : data kepegawaian Kantor Imigrasi Klas I Bandung*

Berdasarkan Tabel 1.1 dari jumlah Pegawai Negeri Sipil yaitu 104 orang maka persentase rata-rata pegawai yang hadir sebulan penuh adalah 100 orang dan yang absen setiap bulannya adalah 4 orang. Berdasarkan peraturan yang mengatur hak cuti pegawai maka bagi pegawai yang meninggalkan tugas tanpa keterangan/bukan dari hak cuti dianggap absen. Absensi dalam perusahaan merupakan masalah karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan.

Pegawai yang memiliki tingkat kehadiran rendah cenderung akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai secara keseluruhan, karena jumlah jam kerja pegawai mengalami penurunan sehingga memperlambat pencapaian target kerja pegawai. Selain tingkat kehadiran pegawai, terdapat faktor lain yang dapat dijadikan ukuran kinerja pegawai, yaitu tingkat keterlambatan dan pulang cepat. Tingkat keterlambatan yang tinggi akan mempengaruhi kinerja pegawai karena mengurangi jam kerja pegawai dan dapat mengganggu kinerja pegawai secara keseluruhan. Seperti yang terlihat dalam Gambar 1.3 berikut:



*Sumber: diolah dari data kepegawaian Kantor Imigrasi Klas I Bandung*

**Gambar 1.1**

### **Tingkat Keterlambatan dan Pulang Cepat Pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung**

Berdasarkan grafik diatas, dapat terlihat bahwa persentase terlambat masuk dan cepat pulang mengalami peningkatan pada dua tahun terakhir. Namun ada kecenderungan pegawai mengulangi pelanggaran tersebut walaupun telah mendapatkan peringatan dari atasan. Dampak dari ketidaktaatan pegawai terhadap peraturan, berpengaruh pada rendahnya kinerja pegawai sehingga tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Kinerja organisasi merupakan gambaran dari apa yang telah dicapainya, untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Dalam konteks manajemen, kinerja digunakan sebagai indikator untuk melakukan penilaian secara periodik mengenai efektivitas operasional organisasi, pembagian tugas dalam organisasi dan pegawai sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya. Berikut adalah persentase pencapaian kinerja Kantor Imigrasi Klas I Bandung.

**Tabel 1.2**  
**Pencapaian Kinerja Kantor Imigrasi Klas I Bandung**  
**Periode 02 Januari s.d. 31 Desember 2013**

Program	Capaian Kinerja
Kerjasama antar instansi pemerintah/swasta/lembaga terkait	65%
Peningkatan kualitas pelayanan publik	53%
Bimbingan teknis dan diklat	71%
Operasional pelayanan hukum di bidang keimigrasian	65%
Penyelenggaraan operasional dan pemeliharaan kantor	55%
Pemeliharaan perangkat pendukung IT	68%

Pembinaan mental agama	70%
------------------------	-----

*Sumber: data kepegawaian Kantor Imigrasi Klas I Bandung*

Untuk menggambarkan keberhasilan atau kegagalan pencapaian sasaran ini telah disepakati suatu skala pengukuran ordinal pencapaian kinerja sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Klasifikasi Nilai Capaian Kinerja**

Klasifikasi nilai capaian kinerja	Predikat
Lebih dari 80%	Sangat baik
70%-79%	Baik
60%-69%	Sedang
50%-59%	Kurang baik
Kurang dari 50%	Buruk

*Sumber: data kepegawaian Kantor Imigrasi Klas I Bandung*

Berdasarkan klasifikasi nilai capaian kinerja tersebut, terdapat program yang memiliki capaian kinerja yang paling kurang baik yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik. Buruknya pencapaian kinerja ini perlu segera dicarikan pemecahannya, sebab dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Selain itu, sejumlah masalah juga turut berkembang di seputar pelayanan pembuatan paspor. Berikut ini artikel-artikel hasil penelusuran yang dilakukan peneliti terhadap keluhan atas sajian pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Imigrasi Klas I Bandung:

1. Keluhan yang disampaikan seorang warganegara Indonesia yang tinggal di Jepang bernama Ida Rosida dalam kolom Surat Pembaca pada Detikom tertanggal 30 November 2007. Ibu Ida menyampaikan bahwa petugas pelayanan yang mewawancari adiknya mempersulit proses layanan yaitu tidak meminjamkan mesin *fax* untuk mengirim data dari Jepang guna keperluan mengurus paspor di Bandung. Situasi tersebut menunjukkan indikasi bahwa aspek *emphaty* dalam pelayanan kurang memperoleh perhatian dari petugas layanan di Kantor Imigrasi Klas I Bandung.

(<http://suarapembaca.detik.com/read/2007/11/30/102109/859804/283/foto/index.html>).

2. Keluhan yang disampaikan oleh Bapak Harry Penduduk Sukamenak Bandung yang dimuat dalam Harian Kompas edisi 19 Juni 2009.

Isi keluhannya adalah lambannya waktu pembuatan paspor yang mencapai lima hari akibat sistem informasi data kependudukan yang tidak terintegrasi sehingga proses pengecekan dokumen pembuatan paspor memakan waktu yang cukup lama. Hal ini mengindikasikan bahwa ada masalah dengan aspek *responsiveness* dalam pelayanan yang disajikan oleh petugas Kantor Imigrasi Bandung.

(<http://www.kompas.com/suratpembaca/read/8482>).

3. Selanjutnya ada sebuah artikel berjudul “*Ricuh, Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi.*” Artikel ini dimuat pada situs *Antaranews* yang dipublikasikan pada

tanggal 1 Agustus 2008. Berdasarkan artikel tersebut ditemukan indikasi masalah bahwa penguasaan petugas pelayanan di kantor Imigrasi Klas 1 Kota Bandung terhadap penerapan sistem komputerisasi yang baru mengalami hambatan dalam pengoperasiannya sehingga berpengaruh terhadap pelayanan pembuatan paspor. Hal ini mengindikasikan terdapat masalah dengan aspek *tangibles* pada pelayanan pembuatan paspor.

(<http://www.antara.co.id/print/?i=1217593210>).

Berdasarkan data-data yang telah diuraikan di atas mengenai indeks kepuasan masyarakat, ketidakhadiran, keterlambatan, pulang cepat dan pencapaian kinerja yang terjadi pada Kantor Imigrasi Klas I Bandung dapat disimpulkan bahwa data-data tersebut mengidentifikasi bahwa kinerja pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung belum optimal.

Dalam kaitan ini maka pendekatan ilmu yang digunakan adalah ruang lingkup perilaku organisasi yaitu berkenaan dengan perilaku individu dan perilaku kelompok mempengaruhi organisasi dan organisasi mempengaruhi perilaku individu dan perilaku kelompok. Sehingga bahan kajian dalam perilaku organisasi meliputi sikap dan persepsi manusia, dalam hal ini sikap pegawai terhadap pekerjaannya, terhadap rekan sekerja, pimpinanya dan sebagainya, serta perilakunya dalam konflik, kerjasama, komunikasi, motivasi dan lain-lain.

Dari paparan diatas, dan upaya dalam memecahkan masalah kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Bandung yang belum optimal maka perlu dilakukan penelitian. Inilah yang menarik penulis untuk melakukan penelitian. Selanjutnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Imigrasi Klas I Bandung”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada umumnya suatu instansi/perusahaan selalu ingin menjadi terkemuka agar mampu bersaing dengan yang lainnya. Performa instansi/perusahaan dapat dikatakan baik jika dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Salah satu penentu performa instansi/perusahaan adalah sumber daya manusia yang berkompeten. Tercapainya tujuan organisasi tergantung dari kinerja para pegawainya. Seperti yang diungkapkan oleh Veithzal Rivai (2005:309) bahwa “Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.” Namun jika SDM memiliki kinerja rendah maka akan berakibat pula terhadap terhambatnya tujuan organisasi. Oleh karena itu, kinerja pegawai harus terus ditingkatkan secara berkesinambungan. Menurut Prawirosentono (1999:22) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu keahlian pemimpin yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, lingkungan kerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan.

Gizka Puji Alivia, 2014

*Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Imigrasi Klas I Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selanjutnya A.A Prabu Mangkunegara (2006:15) mengutip dari A. Dale Timple yang menyatakan faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diurai di atas, yang menjadi inti permasalahan dalam penelitian ini adalah masalah kinerja pegawai yang menurun di lihat dari indeks kepuasan masyarakat, ketidakhadiran, keterlambatan, pulang cepat dan pencapaian kinerja yang terjadi pada Kantor Imigrasi Klas I Bandung. Kinerja pegawai yang belum optimal tersebut bisa mengakibatkan tujuan instansi sulit untuk tercapai, sehingga instansi harus ambil andil dalam peningkatan kinerja pegawai.

Dari beberapa faktor tersebut penulis tertarik meneliti kompetensi kepemimpinan dan lingkungan kerja non fisik sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Karena seorang pemimpin selalu dituntut untuk memiliki kompetensi yang baik sehingga dapat mengetahui atau menebak kebutuhan, keinginan, dan harapan bawahannya dengan mengamati perilaku mereka, untuk kemudian memilih metode yang dapat digunakan supaya mereka mau bertindak sesuai dengan tujuan pemimpin. Selain itu lingkungan kerja non fisik yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga kinerja pegawai akan tinggi.

Untuk menghasilkan kinerja yang baik maka diperlukan peraturan sebagai pedoman yang harus ditaati oleh pegawai. Selain itu instansi juga harus menciptakan hubungan timbal balik yang seimbang antara kebutuhan organisasi dengan kebutuhan individu pegawai.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah yang ingin diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kompetensi kepemimpinan, lingkungan kerja non fisik, dan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi kepemimpinan dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran kompetensi kepemimpinan, lingkungan kerja non fisik, dan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi kepemimpinan dan lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Klas I Bandung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritik**

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung, memperkuat, dan menambah wawasan dalam kajian dan teori Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai kompetensi kepemimpinan, lingkungan kerja non fisik, dan kinerja pegawai.

### **2. Manfaat Praktis**

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saran bagi perusahaan dalam mengelola Sumber Daya Manusia terutama untuk meningkatkan kinerja pegawai di masa yang akan datang. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi pengalaman yang berharga dan menjadi bekal untuk penelitian yang dilakukan kemudian hari termasuk juga dalam penelitian untuk penyusunan karya-karya ilmiah di tingkat pendidikan yang lebih tinggi.

**Gizka Puji Alivia, 2014**

***Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Imigrasi Klas I Bandung***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

