

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam melaksanakan tugasnya humas pemerintah harus berpegang pada reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan (*Good Governance*) yang baik dibidang informasi dan komunikasi yang juga merupakan prasyarat bagi setiap unsur penyelenggara pemerintahan dalam melaksanakan pembangunan dalam mewujudkan aspirasi masyarakat mencapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Semua praktisi humas disetiap badan publik harus dapat membuka informasi kepada masyarakat agar partisipasi masyarakat meningkat. Hal ini telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang keterbukaan Informasi menuntut Kementrian, Lembaga non kementrian dan lembaga lainnya serta pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten /Kota untuk menyediakan dan memberikan informasi publik yang seluas-luasnya kepada masyarakat secara terbuka, mudah, murah dan sederhana.

Mengacu pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 31 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di lingkungan Instansi pemerintah perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan mempertahankan standar pelayanan informasi dan komunikasi dengan

tujuan menyelenggarakan fungsi pengelolaan informasi dengan baik sehingga publik akan memberikan dukungan yang positif.

Terkait dengan pelayanan informasi dan komunikasi maka diperlukannya sumber daya manusia yang akan memberikan peranan penting dalam mencapai tujuan bagi organisasi khususnya pada pemerintahan. Hal ini menuntut organisasi khususnya dalam pemerintahan selalu berusaha untuk dapat menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai, salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan melaksanakan penilaian kinerja pegawai.

Dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan peran pegawai negeri sangatlah penting. Karena pegawai negeri merupakan bagian dari Aparatur Negara yang melaksanakan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional. Unsur manusia merupakan salah satu unsur yang penting, karena selalu berperan aktif dalam suatu organisasi.

Hal yang sama dalam pelaksanaan pelayanan keprotokolan sebagai salah satu tugas dan fungsi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, saat ini merupakan salah satu kebutuhan pokok dalam aktivitas kegiatan pemerintah, swasta maupun masyarakat. Asumsi ini disebabkan beberapa hal *Pertama* pelayanan keprotokolan merupakan perlakuan dan pengakuan terhadap seseorang sesuai dengan jabatan atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan

atau masyarakat sesuai norma, etiket, tata krama dan nilai sosial budaya yang berlaku. *Kedua* pelayanan keprotokolan merupakan suatu pedoman atau aturan tentang tata tertib atau tatacara pergaulan yang bersifat secara global baik nasional maupun internasional. *Ketiga*, pelayanan protokol akan menciptakan suasana acara/kegiatan yang khidmat, teratur dan tertib.

Mengingat begitu besar peranan dan petugas protokoler maka sangat diperlukan dalam penilaian kinerja dari pegawai tersebut, semakin pentingnya ketika organisasi akan melakukan reposisi pegawai. Artinya bagaimana organisasi harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kinerja. Dari hasil analisis dalam penilaian kinerja akan bermanfaat untuk membuat program pengembangan SDM secara optimal. Dimana yang pada gilirannya kinerja pegawai akan mencerminkan derajat kompetisi dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien dalam menentukan kebijakan, karena dengan adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi akan meningkatkan produktivitas kerja yang pada akhirnya juga meningkatkan produktivitas suatu organisasi.

Pentingnya organisasi pemerintahan tersebut sehingga untuk mewujudkan tujuan dari pemerintah itu sendiri diperlukan organisasi pemerintahan yang berlangsung secara tertib dengan ditandai adanya pengaturan, pembagian tugas, cara kerja dan hubungan antara pekerjaan

yang satu dengan pekerjaan yang lain. Atau dengan kata lain diperlukan suatu manajemen pemerintahan yang baik agar pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat berjalan lebih lancar, cepat, tepat, efektif dan efisien, dapat mewujudkan dan melaksanakan tugas-tugas pemerintahan tersebut mutlak diperlukan adanya aparatur pemerintah yang mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi salah satu faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah kompetensi yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintahan tersebut. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan dan ketrampilan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut pekerjaan.

Kompetensi juga sebagai kemampuan aparatur pemerintahan khususnya petugas protokoler diharapkan untuk dapat menghasilkan pekerjaan pada tingkat yang lebih memuaskan termasuk kemampuan dalam mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan, menunjukkan karakteristik pengetahuan serta ketrampilan yang dimiliki atau dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas, menjelaskan apa yang dilakukan seseorang ditempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mendefinisikan karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu dalam menjalankan tugas sehingga mencapai standar kualitas kerja, Wibowo (2007).

Menurut Budiman Sanusi (Wikipedia, 2011), “bahwa kompetensi keseluruhan pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan sikap yang ditampilkan oleh orang-orang yang sukses atau berhasil dalam mengerjakan suatu tugas dengan prestasi kerja yang optimal”. Sementara berkenaan dengan kompetensi dapat dijelaskan bahwa masih banyak pegawai yang memiliki kompetensi tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya terutama dengan bidang kerja yang dilakukan oleh pegawai pada Biro Humas dan Protokol Provinsi Sulawesi Selatan, tentu menginginkan adanya peningkatan kinerja yang lebih baik lagi, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada publik melalui kompetensi petugas protokoler perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan terutama melalui program pelatihan dan pendidikan agar pegawai mempunyai kompetensi sesuai dengan tugas dan fungsinya, terutama dengan bidang kerja yang dilakukan oleh petugas protokoler.

Kinerja juga dipengaruhi oleh budaya organisasi. Terkait dengan Budaya organisasi pada petugas protokoler ini merupakan hal sangat penting bagi pelaksanaan tugas sehari-hari, dikarenakan keseharian aktivitas petugas protokoler menyiapkan serta melayani semua kebutuhan para pejabat pemerintahan seperti contohnya Bupati, Walikota, Gubernur sampai dengan Presiden. Budaya organisasi yang kuat dari seorang petugas protokoler merupakan pembangkit semangat yang paling berpengaruh dalam menuntun perilaku karena dapat membantu para pegawai melakukan pekerjaan-pekerjaannya dengan lebih baik, nilai-nilai

budaya dapat diterjemahkan sebagai filosofi usaha, asumsi dasar, slogan atau moto organisasi, tujuan umum organisasi dan prinsip-prinsip yang menjelaskan usaha. Nilai-nilai tersebut apabila dianut dan dilaksanakan secara bersama oleh pemimpin dan anggota organisasi dapat memperkuat budaya organisasi. Suatu budaya yang kuat ditandai oleh nilai-nilai inti organisasi yang dipegang kukuh dan disepakati secara luas. Semakin banyak anggota organisasi yang menerima nilai-nilai inti dan semakin besar komitmen mereka terhadap nilai-nilai tersebut, semakin kuat suatu budaya. Suatu budaya yang kuat akan memiliki pengaruh yang besar dalam sikap anggota organisasi dibandingkan dengan budaya yang lemah.

Menurut Robbins (2008) mengemukakan bahwa budaya organisasi mencerminkan sifat-sifat dan ciri-ciri yang dirasa terdapat dalam lingkungan kerja dan timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak, dan dianggap mempengaruhi perilaku serta kepribadian organisasi. Menurut Melville Herskowitz dalam Kusdi (2011) mengemukakan bahwa budaya organisasi adalah sebuah struktur yang menggambarkan keyakinan, perilaku, pengetahuan, sanksi, nilai-nilai yang mengatur cara hidup anggota organisasi.

Schein (1998) dalam Kusdi (2011) mengemukakan bahwa gagasan dasar yang terkandung dalam hampir semua definisi kultur organisasi adalah adanya sesuatu yang dimiliki ataupun yang dijadikan pegangan bersama oleh anggota-anggotanya (*shared or held in common*).

Setiap organisasi memiliki budaya organisasi yang berfungsi membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini berarti budaya organisasi yang berfungsi membentuk aturan atau pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini berarti budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Budaya organisasi juga mempengaruhi sikap dan perilaku anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja pegawai.

Dalam menghasilkan kinerja yang baik petugas protokoler dituntut untuk dapat bekerja lebih optimal maka dari itu dibutuhkan disiplin kerja yang bagus agar tujuan organisasi dapat tercapai. Malayu S.P.Hasibuan (2008) kedisiplinan adalah adanya kesadaran dan kesediaan seorang pegawai untuk mentaati segala peraturan dan norma-norma yang ada dalam suatu organisasi pemerintah. Dengan adanya hal ini akan mendorong gairah atau semangat kerja, dan mendorong terwujudnya tujuan organisasi. Petugas protokoler dengan semangat yang tinggi merasa bahwa mereka diikutsertakan pada tujuan organisasi yang patut diberi perhatian serta usaha-usaha mereka dikenal dan dihargai. Petugas protokoler dengan semangat yang tinggi memberikan sikap yang positif, seperti kesetiaan, kegembiraan, kerjasama, kebanggaan dalam Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan ketaatan kepada kewajiban.

Disiplin kerja yang dilakukan oleh para petugas protokoler merupakan salah satu bentuk pengelolaan SDM yang baik dan harus diupayakan untuk menunjang kualitas SDMnya serta mampu berorientasi pada kepuasan pelayanan juga mampu peningkatan loyalitas pelayanan. Disamping itu pula kedisiplinan merupakan bentuk pengendalian diri khususnya untuk petugas protokoler dan pelaksanaan yang teratur serta menunjukkan tingkat kesungguhan kerja petugas protokoler dalam organisasi. Disiplin kerja mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan perusahaan maupun tuntutan tugas yang terdapat dalam pekerjaan (Simamora,2004:610).

Disiplin merupakan sarana untuk kepribadian petugas protokoler agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik dan berdisiplin tidak berbentuk dalam waktu yang lama salah satu proses untuk membentuk kepribadian tersebut dilakukan melalui proses latihan. Latihan tersebut dilaksanakan bersama antar pegawai, pimpinan dan seluruh personil yang ada dalam organisasi tersebut.

Dari hasil penelitian terdahulu mengenai disiplin kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai oleh Natasya Primananda (2014), hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari ketiga variabel tersebut. Penelitian lain oleh Miftahuddin (2015) dengan judul pengaruh kompetensi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan implikasinya

terhadap Kinerja Kantor Pusat Operasional PT. Bank Aceh, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan budaya organisasi baik secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kompetensi dan budaya organisasi baik secara simultan maupun parsial berpengaruh secara signifikan (positif) terhadap kinerja organisasi pada Kantor Pusat Operasional PT. Bank Aceh.

Permasalahan budaya organisasi pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan terkait dengan belum optimalnya pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait dengan berbagai program-program yang masih belum dapat terealisasi dengan baik, terutama dalam mengkomunikasikan berbagai program yang dilakukan pimpinan kepada petugas protokoler untuk selanjutnya direalisasikan kepada masyarakat masih ditemukan miss komunikasi sehingga berdampak pada waktu kerja dan kualitas kerja yang menurun, selain itu masih dijumpai adanya oknum petugas protokoler yang tidak mampu bekerja secara professional seperti datang terlambat atau mangkir kerja, masih ditemukan petugas protokoler yang tidak ikut apel, cara berpakaian petugas protokoler yang tidak rapi dan meninggalkan kantor sebelum jam kantor berakhir. Permasalahan ini secara langsung dapat berdampak pada kinerja dari petugas protokoler yang menurun apabila tidak diberikan sanksi secara tegas. Budaya organisasi yang ada selama ini akan berfungsi efektif apabila para petugas protokoler dapat menerapkan budaya organisasi sebagai suatu

kebiasaan dalam melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Permasalahan kinerja petugas protokoler dapat dilihat dari masih adanya petugas protokoler yang keluar kantor diwaktu jam kerja dengan kepentingan pribadi. Rendahnya disiplin petugas protokoler dari hasil pengamatan awal dilapangan menunjukkan bahwa petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan masih ada beberapa petugas protokoler yang datang tidak tepat waktu, yang menyebabkan tertundanya pekerjaan yang seharusnya diselesaikan tepat pada hari itu juga. Selain itu ada pula petugas protokoler yang tidak dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Ketika seorang petugas protokoler tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan mengandalkan tugas yang dibebankan kepada petugas protokoler lain ini kurang akuratnya data dan juga informasi karena masih sering terjadi kesalahan data, serta lambannya penyesuaian terhadap perubahan paradigm pada birokrasi maka hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dinilai sangat belum optimal. Rendahnya tingkat kedisiplinan petugas protokoler terlihat dari pegawai yang masuk kerja (jam 09.00 WITA) dan pulanginya awal (sebelum jam 16.15 WITA) dari ketentuan masuk kerja jam 07.15 WITA dan pulang jam 16.15 WITA. Menurunnya disiplin petugas protokoler yang ditandai dengan kehadiran apel pagi dan pada saat finger

print petugas protokoler juga sering terlambat. Pelaksanaan tugas rutin. Apel pagi yang mengikuti hanya sedikit dan orang-orang tertentu, ketentuan tersebut sudah diatur dalam PP No 53 tentang Disiplin Pegawai.

Bertolak dari permasalahan yang timbul di Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan harus diupayakan agar semua itu dapat diatasi dengan baik, maka diperlukan upaya-upaya seperti membangkitkan budaya yang positif sebagai penyemangat masing-masing petugas protokoler, peraturan dan sanksi yang tegas demi terciptanya disiplin kerja yang tinggi, memberikan upaya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas protokoler itu sendiri, membangun budaya organisasi yang lebih baik dan inovatif dengan baik dan menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif sangat perlu untuk dilakukan agar terciptanya kenyamanan dalam bekerja. Keadaan di ataslah yang melatarbelakangi penulis untuk mengadakan penelitian yang selanjutnya. Judul yang diangkat dalam tesis ini adalah “Pengaruh Kompetensi, Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja, terhadap Kinerja Petugas Protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka perlu di rumuskan terlebih dahulu masalah yang ada untuk menghindari kesalahan penafsiran yaitu:

1. Apakah Kompetensi mempunyai pengaruh terhadap Kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apakah Budaya Organisasi mempunyai pengaruh terhadap Kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?
3. Apakah Disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap Kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?
4. Apakah pengaruh variabel independen (kompetensi, budaya organisasi disiplin kerja) yang paling dominan terhadap kinerja petugas protokoler Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin kerja terhadap Kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel independen (kompetensi, budaya organisasi disiplin kerja) yang paling dominan terhadap kinerja petugas protokoler Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1) Bagi Biro Humas dan Protokol

- a. Sebagai masukan bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja petugas protokoler pada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- b. Dapat membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan kinerja petugas protokoler Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- c. Dapat mengetahui sejauh mana variabel independen (kompetensi, budaya organisasi disiplin kerja) yang paling dominan terhadap kinerja petugas protokoler Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

2) Bagi Penulis

- a. Untuk memenuhi syarat dalam penyelesaian pendidikan program Pasca Sarjana Prodi Magister Manajemen.
- b. Sebagai langkah penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh berupa teori-teori ke dalam suatu kenyataan yang terjadi di lapangan, sehingga teori yang diperoleh dapat dipergunakan pada kondisi yang sesungguhnya.

- c. Untuk menambah wawasan dan juga pengetahuan bagi penulis berkaitan dengan dampak atau pengaruh antara kompetensi, budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja petugas protokoler.

3) Bagi Lembaga Universita Muslim Indonesia

- a. Dapat dijadikan referensi bagi penulis lainnya yang melakukan penelitian mengenai pengaruh kompetensi, budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja petugas protokoler.
- b. Memberikan masukan bagi pengembangan ilmu di jurusan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya, atau kajian bagi penelitian-penelitian berikutnya mampu memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian ini.