

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi pada abad ke-21 ini, ternyata telah menjadi banyak perubahan besar dalam kehidupan bangsa Indonesia. Perubahan tersebut sangat dirasakan oleh kita semua, dimana nantinya berdampak pada kehidupan berbangsa dan bernegara yang akan menghadapi tantangan berat, sebagai akibat perkembangan teknologi, dan integrasi ekonomi dunia. Perubahan tersebut juga menuntut birokrasi negara untuk melakukan perubahan baik ekonomi, social, dan budaya kerja, termasuk yang harus dihadapi oleh birokrasi.

Dimulainya era reformasi yang sedang berjalan sampai saat ini, *performance* atau kinerja aparat birokrasi memang memaksimalnya pelayanan sampai kepada kecenderungan kuatnya budaya kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Oleh karena itu, tuntutan agar aparatur bekerja lebih profesional, bersih, berwibawa dan transparan tidal lagi dapat dibendung. Profesionalisme dibutuhkan tidak saja untuk menghadapi tantangan, dimana masyarakat ingin kecepatan tinggi dalam penyelesaian berbagai persoalan nasional, tetapi juga ketepatan dan kemampuan menghadapi persaingan ditingkat regional dan global.

Secara khusus, dalam menganalisis organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI, dalam kaitannya dengan kualitas sumberdaya manusia (SDM) dan

tugas memberikan pelayanan kepada Dewan, bentuk organisasinya tentunya harus mengacu kepada fungsi, tugas dan wewenang DPR RI. Dalam UUD 1945, yang telah diamandemen, disebutkan bahwa tugas dan wewenang DPR antara lain adalah (1) memegang kekuasaan membentuk undang-undang ; (2) bersama-sama dengan Presiden menetapkan APBN ; (3) melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan undang-undang, dan kebijakan pemerintah.

Setelah penataan organisasi, hal terpenting lainnya adalah pengelolaan sumberdaya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia makin terasa urgensinya, mengingat selama Orde Baru kinerja Dewan Perwakilan Rakyat RI dipandang kurang memuaskan. Citra yang diapresiasi masyarakat adalah DPR menjadi stempel Pemerintah yang selalu setuju dengan apapun kebijakan yang dibuat Pemerintah. Sebenarnya, masyarakat menilai bahwa DPR adalah suatu lembaga yang akan dapat membantu memecahkan masalah mereka . tetapi pada kenyataannya, masyarakat justru melihat sebaliknya, sehingga muncul ketidakpuasan.

Kondisi saat ini, mengisyaratkan akan makin tingginya kuantitas dan kualitas kerja DPR, dan itu akan pula menuntut kinerja pegawai yang tinggi. Di samping itu, dari hasil Pemilihan Umum 1999 memperlihatkan bahwa sebagian Anggota DPR yang terpilih sebelumnya adalah mereka yang belum pernah duduk di DPR, atau dalam kata lain mereka menjadi anggota DPR untuk pertama kalinya. Dari 500 orang lainnya adalah anggota baru. Hal ini merupakan tantangan lain yang perlu diperhatikan, selain itu usia serta tingkat

pendidikan juga mempengaruhi kualitas maupun kuantitas pelayanan kepada mereka. Sementara itu tuntutan masyarakat luas terhadap DPR sebagai salah satu kekuatan penyeimbang pemerintah dituntut perannya untuk selalu memihak pada kepentingan rakyat. Ini berarti bahwa DPR secara optimal harus melaksanakan semua tugas dan fungsi konstitusionalnya.

Kinerja DPR ini tentu saja sangat tergantung pada kondisi kualitas sumberdaya manusia dan institusi yang mendukungnya. Dalam melaksanakan tugasnya, kelembagaan DPR dibantu oleh Sekretariat Jenderal DPR yang merupakan unsure aparatur negara (pegawai negeri). Persisinya, Sekretariat Jenderal DPR adalah sekretariat lembaga tinggi negara yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan teknis, administrative, dan keahlian kepada Pimpinan dan Anggota DPR. Dengan demikian PNS yang ditempatkan di Sekretariat Jenderal memiliki tugas dan fungsi yang khas, karena mereka tidak terlibat langsung terhadap pelayanan public (masyarakat). Akan tetapi, pada akhirnya pelayanan kepada para Anggota Dewan, juga akan berdampak langsung terhadap masyarakat melalui produk undang-undang yang dihasilkan, melalui control terhadap implementasi undang-undang oleh pemerintah maupun dalam kehati-hatian merencanakan penggunaan anggaran negara.

Sekretariat Jenderal DPR dalam melaksanakan tugasnya dituntut untuk memiliki kemampuan dan prestasi kerja yang tidak hanya mampu mengikuti irama tuntutan perkembangan dari tugas-tugas DPR-RI sebagai lembaga wakil rakyat yang sekaligus dengan fungsi legislasinya, juga tuntutan lain sebagai

abdi masyarakat dan Negara, yang harus terus menerus meningkatkan kemampuan profesionalisme dengan sebaik-baiknya.

Sekretariat Jenderal DPR, sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 13 tahun 1994 adalah aparatur pemerintah yang berbentuk Badan Kesekretariatan Lembaga Tinggi Negara yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan DPR. Tugas pokok yang diembannya adalah memberikan bantuan teknis dan pelayanan kepada DPR RI dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya serta menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan teknis dan administrative terhadap seluruh unsure di lingkungan DPR RI. Dalam posisi seperti itu ditengah derasnya tuntutan terhadap peran dan fungsi DPR RI makin kompleksnya permasalahan yang dihadapi, perubahan yang setiap saat terjadi, maka mau tidak mau Sekretariat Jenderal harus dapat mengiringi setiap gerak langkah serta ritme kerja DPR RI tersebut, karena sukses tidaknya pelaksanaan tugas yang diemban sangat bergantung pada *supporting system*-nya. Untuk itu agar senantiasa dapat meningkatkan dukungan teknis dan pelayanannya, Sekretariat Jenderal harus mampu menjadi organisasi yang tangguh, handal dan professional.

Sejalan dengan orientasi birokrasi yang harus dititikberatkan pada pelayanan (*service orientation*), maka Sekretariat Jenderal harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada Anggota Dewan, maupun kepada setiap orang yang ingin berhubungan dengan lembaga DPR. Staf perlu

menempatkan diri sebagai pelayan, fasilitator, dan membantu mempermudah pelaksanaan peran dan fungsi Dewan.

Tantangan terbesar Sekretariat Jenderal DPRRI adalah adanya peningkatan kualitas sumberdaya manusia yang disesuaikan dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan atau misi organisasi agar dapat meningkatkan prestasi pegawai yang dinilai masih rendah. Rendahnya kinerja pegawai ini dapat disebabkan oleh banyak faktor, mulai dari keterampilan kerja yang buruk, disiplin kerja yang kurang, rendahnya tingkat kesejahteraan pegawai sehingga motivasi kerja pegawai menjadi rendah atau lingkungan kerja yang buruk. Dalam kasus seorang pegawai memiliki sikap yang buruk dengan motivasi kerja yang rendah, masalah utamanya mungkin dalam pemenuhan tingkat kesejahteraan pegawai yang tidak memadai, yang berpengaruh langsung terhadap rendahnya disiplin kerja yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja pegawai. Demikian juga dengan proses rekrutmen dan seleksi, serta penempatan kerja yang tidak terencana dengan baik, juga sistem pengembangan pegawai yang tidak didasarkan pada perencanaan yang efektif. Seorang pegawai dengan tingkat keterampilan kerja yang rendah tetapi memiliki sikap kerja yang baik mungkin masih dapat ditingkatkan melalui proses pembelajaran. Di kasus lain, para pegawai mungkin berbakat dan bermotivasi, tetapi tidak mampu menyelesaikan tugas-tugas kerja mereka karena keterbatasannya. Kesemuanya itu dapat dievaluasi melalui penilaian prestasi kerja dalam upaya pengembangan sumberdaya manusia, dan pada

akhirnya sebagai bahan evaluasi bagi penyusunan perencanaan sumberdaya manusia berikutnya.

Dengan perkataan lain, kondisi organisasi akan mendukung efektivitas dari perencanaan sumberdaya manusia itu sendiri, karena kekuatan setiap organisasi ada pada sinergi yang tercipta melalui serangkaian kinerja orang-orangnya. Apabila orang tersebut diperhatikan secara tepat dengan menghargai bakat-bakat/ potensi mereka, kemudian mengembangkan kemampuan-kemampuan maksimal dan menggunakannya secara tepat, maka organisasi akan menjadi dinamis dan berkembang dengan pesat. Salah satu tujuan proses penting dari organisasi dinamis manapun adalah memastikan bahwa para pegawainya mampu melaksanakan bermacam-macam, tugas yang berkaitan dengan kedudukan mereka.

Oleh sebab itu, penelitian ini penting dilakukan sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan pegawai dalam membantu tugas dan fungsi konstitusional Dewan. Faktor motivasi, pemberian kompensasi serta upaya pembelajaran kepada pegawai dinilai sebagai beberapa faktor penting yang dapat menunjang kinerja pelayanan yang diberikan para pegawai. Hal tersebut disebabkan karena jika pegawai memiliki motivasi yang tinggi dan kehidupannya tercukupi dengan baik, maka mereka akan dapat bekerja dengan baik dan berkonsentrasi penuh dalam pekerjaannya. Selain itu pula, faktor pemberian kompensasi kerja juga akan berpengaruh terhadap produktivitas para pegawai yang berimbas pada peningkatan kualitas pelayanan. Demikian juga halnya dengan proses pembelajaran, manakala

pegawai yang dinilai memiliki keterampilan kerja rendah, pihak organisasi dapat meningkatkannya melalui adanya program pembelajaran misalnya melalui pelatihan. Dengan peningkatan keterampilan kerja melalui proses pembelajaran, maka diharapkan mampu memperbaiki produktivitas pegawai yang sekaligus akan meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2. Perumusan Masalah

Sekretariat Jenderal DPR RI yang memiliki pegawai sekitar 1.300 orang bertugas melayani 500 Anggota Dewan dengan latar belakang, visi dan misi yang berbeda, sedangkan output yang dihasilkan Anggota Dewan lebih bersifat kualitatif, yaitu dalam bentuk produk Undang-Undang, Pengawasan, dan Penyusunan Anggaran. Jika dilihat dari jumlah pegawai yang ada serta output yang dihasilkan oleh DPR, maka permasalahan yang paling dominant adalah faktor sumberdaya manusia, karena terkait dengan masalah kualitas pelayanan dimana kualitas pegawai Sekretariat Jenderal harus mampu menyesuaikan dengan ritme atau irama kebutuhan kerja Anggota Dewan.

Dengan demikian, permasalahan pokok yang dapat dilihat pada perumusan masalah ini menyangkut masalah kondisi kualitas pelayanan Pegawai Sekretariat Jenderal DPR RI yang belum maksimal, sementara tuntutan kualitas terhadap kinerja Anggota Dewan yang semakin tinggi. Selain itu pula sistem penggajian dengan standar Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang kurang bisa bersaing dengan karyawan swasta dapat berpengaruh terhadap motivasi Pegawai Setjen DPR RI. Hal lain yang juga dilirik dalam

penelitian ini adalah upaya proses pembelajaran yang dirasa juga masih kurang dengan tuntutan kerja yang demikian tinggi menuntut peningkatan kemampuan dan keterampilan kerja tinggi. Sehingga dalam hal ini perlu adanya proses pembelajaran yang terencana dan berkesinambungan.

Sedangkan terkait dengan pembatasan lingkup penelitian ini adalah objek penelitian adalah instansi pemerintah yang status pegawainya adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS). Oleh karena banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Pegawai Sekretariat Jenderal DPR RI, maka penulis memberikan batasan hanya 3 (tiga) variable bebas yang akan diteliti, yaitu faktor motivasi, pemberian kompensasi dan pembelajaran yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan pegawai Sekretariat Jenderal DPR RI terhadap Anggota Dewan sebagai variable terikat. Tujuan pembatasan lingkup permasalahan penelitian ini adalah agar pembahasan tesis ini sesuai dengan cakupan judul dan tidak terlalu melebar.

Dengan demikian, maka dari uraian yang telah diungkapkan sebelumnya, maka, rumusan masalah yang dapat disusun adalah :

- a. Apakah ada hubungan antara faktor motivasi, pemberian kompensasi, dan pembelajaran dengan kualitas pelayanan pegawai Setjen DPR RI ?
- b. Seberapa besar hubungan antara faktor motivasi, pemberian kompensasi dan pembelajaran dengan kualitas pelayanan pegawai Setjen DPR RI ?
- c. Variabel bebas manakah yang memiliki hubungan paling dominan terhadap kualitas pelayanan pegawai Setjen DPR RI ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan daripada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara faktor motivasi, pemberian kompensasi, dan pembelajaran dengan kualitas pelayanan pegawai Setjen DPR RI
- b. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara faktor motivasi, pemberian kompensasi dan pembelajaran dengan kualitas pelayanan pegawai Setjen DPR RI ?
- c. Untuk mengetahui variabel bebas manakah yang memiliki hubungan paling dominant terhadap kualitas pelayanan pegawai Setjen DPR RI ?
- d. Untuk menganalisis kondisi faktor motivasi, pemberian kompensasi dan pembelajaran sreta faktor kualitas pelayanan Pegawai Setjen DPR RI

1.4. Manfaat Penelitian

Dari tujuan yang ingin dicapai seperti terurai di atas, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat yang berhubungan dengan dunia *Human Resources Development* (HRD) khususnya yang menyangkut motivasi, sistem kompensasi, dan program pembelajaran serta usaha peningkatan kualitas tenaga kerja.

Bagi penulis manfaat penelitian ini adalah :

- a. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Program MM Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

- b. Mengembangkan kemampuan pemikiran konseptual bagi pemecahan permasalahan di dunia nyata.

Adapun bagi Sekretariat Jenderal DPR RI, manfaat diadakannya penelitian ini antaranya adalah :

Adapun bagi Sekretariat Jenderal DPR RI, manfaat diadakannya penelitian ini di antaranya adalah :

- a. Memberikan sumbangan terhadap upaya penyusunan kerangka konseptual mengenai motivasi dan pemberian kompensasi bagi peningkatan kualitas pelayanan sumberdaya manusia Sekretariat Jenderal DPR RI yang pada akhirnya akan dapat memberikan dukungan maksimal terhadap dan fungsi DPR RI.
- b. Memberikan sumbangan teoritis bagi pengembangan konsep motivasi dan pemberian kompensasi serta program pembelajaran bagi pengembangan sumber daya manusia. Melalui pemahaman ini diharapkan akan dapat dibuat kebijakan organisasi yang sesuai dengan tuntutan dan aspirasi rakyat terhadap pelaksanaan fungsi konstitusional DPR.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh para peneliti sebagai data dasar bagi penelitian.