

Analisis Pengaruh Sikap Dan Norma Subyektif Terhadap Perilaku Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak Pada Masa New Normal

Oleh :

Bosman Donald Hutahahean

email : bosmanh63@gmail.com

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Kalimantan Barat

ABSTRAK

Sikap dapat dicerminkan melalui apa yang orang pikirkan, rasakan dan apa yang dilakukan terhadap sesuatu yaitu dengan mengetahui apakah bersikap positif atau negatif terhadap suatu obyek. Fenomena yang disadari atau tidak disadari akan mempengaruhi perilaku individu atau kelompok untuk membentuk pengalaman dan keputusan terkait dengan pekerjaan yang dilakukannya berdasarkan konflik tentang situasi pekerjaan selama ini. Konteks dapat dipahami seperti sebuah gambaran mental terhadap realitas dan lingkungan dimana individu atau kelompok itu berinteraksi satu dengan yang lainnya sebagai sebuah kesatuan. Pada masa pandemi corona ini segala macam aktivitas sumber daya manusia akan berbeda dengan sebelumnya, semua dituntut untuk beradaptasi dari keadaan sebelum kehadiran wabah covid-19. Pentingnya pemahaman sikap dan norma subyektif terhadap perilaku khususnya pegawai negeri sipil khususnya pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak yang berhubungan dengan aktivitas pelayanan secara kepada masyarakat pada masa new normal di Kota Pontianak Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui pengaruh sikap dan norma subyektif terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Penelitian dilakukan selama 2 (dua) bulan terhitung sejak bulan November – Desember 2020. Variabel penelitian meliputi variabel keyakinan untuk bekerja, variabel evaluasi, variabel keyakinan normative, dan variabel motivasi. Jumlah responden sebanyak 30 orang responden. Analisa data menggunakan Model Sikap dan Maksud Perilaku Fishbein. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang baik dari sikap terhadap perilaku pegawai negeri sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang baik dari norma subyektif terhadap perilaku pegawai negeri sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal.

Kata Kunci : Sikap, Norma Subyektif, Perilaku, New Normal

Analysis of the Influence of Attitudes and Subjective Norms on the Behavior of Civil Servants of the Regional Finance Agency of Pontianak City in the New Normal Period

By :

Bosman Donald Hutahahean

email : bosmanh63@gmail.com

West Kalimantan Province Human Resources Development Agency

ABSTRACT

Attitudes can be reflected through what people think, feel and do about something, namely by knowing whether to be positive or negative about an object. The phenomenon that consciously or unconsciously will affect the behavior of individuals or groups to form experiences and decisions related to the work they do based on conflicts about the current work situation. Context can be understood as a mental picture of reality and the environment in which the individual or group interacts with one another as a unit. During this corona pandemic, all kinds of human resource activities will be different from before, all are required to adapt from the situation before the presence of the covid-19 outbreak. The importance of understanding subjective attitudes and norms on behavior, especially civil servants, especially at the Pontianak City Regional Finance Agency, which relates to good service activities to the community during the new normal period in Pontianak City. The purpose of this study is as follows to determine the effect of subjective attitudes and norms on the behavior of Civil Servants during the new norman period and which became a case study at the Pontianak City Regional Finance Agency. The method used in this research is descriptive method. The research was carried out for 2 (two) months starting from November - December 2020. The research variables include the belief to work variable, the evaluation variable, the normative belief variable, and the motivation variable. The number of respondents is 30 respondents. Analysis of the data using the Fishbein Attitudes and Behavioral Intentions Model. The results of the study conclude that from the results of the analysis it can be concluded that there is a good influence of attitudes on the behavior of civil servants of the Pontianak City Regional Finance Agency during the new normal period. From the results of the study, it can be concluded that there is a good influence of subjective norms on the behavior of civil servants of the Pontianak City Regional Finance Agency during the new normal period.

Keywords: Attitude, Subjective Norm, Behavior, New Normal

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sikap sebagai salah satu faktor internal, dapat mempengaruhi seseorang mengambil keputusan terhadap sesuatu. Sikap merupakan respon atau penilaian yang diberikan secara konsisten, konsekuen, menguntungkan atau tidak menguntungkan, positif atau negatif, suka atau tidak suka, setuju atau tidak terhadap suatu obyek. Mengetahui sikap terhadap suatu obyek merupakan informasi yang sangat berharga bagi *stakeholder*, karena dengan mengetahui sikap dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan sebuah kebijakan dalam rangka pencapaian tujuan, dan sasaran. Sikap dapat dicerminkan melalui apa yang orang pikirkan, rasakan dan apa yang dilakukan terhadap sesuatu yaitu dengan mengetahui apakah bersikap positif atau negatif terhadap suatu obyek.

Perilaku adalah respon individu atau kelompok terhadap lingkungan (Conflict Resolution Training, 2010). Dalam fisiologi, perilaku manusia merupakan bagian penting dari perubahan fisik yang menitikberatkan pada sifat dan karakteristik yang khas dari organ-organ atau sel-sel yang ada dalam tubuh. Dalam kacamata ilmu sosial, perilaku atau perbuatan manusia merupakan manifestasi terhadap pola-pola hubungan, dinamika, perubahan dan interaksi yang menitikberatkan pada masyarakat dan kelompok sosial sebagai satu kesatuan, serta melihat individu sebagai bagian dari kelompok masyarakat (keluarga, kelompok sosial, kerabat, klien, suku, ras, bangsa).

Fenomena yang disadari atau tidak disadari akan mempengaruhi perilaku individu atau kelompok untuk membentuk pengalaman dan keputusan terkait dengan pekerjaan yang dilakukannya berdasarkan konflik tentang situasi pekerjaan selama ini. Konteks konflik suatu konsep tentang situasi yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya dihadapi yang terlibat dalam konflik untuk membangun sistematis hubungan antara pengetahuan, pengalaman, sikap, norma subyektif dan reaksi terhadap lingkungan. Konteks dapat dipahami seperti sebuah gambaran mental terhadap realitas dan lingkungan dimana individu atau kelompok itu berinteraksi satu dengan yang lainnya sebagai sebuah kesatuan.

New normal adalah tatanan baru untuk beradaptasi dengan COVID-19, dimana masyarakat diberi kebebasan untuk melakukan aktivitas kembali di lapangan kerja dengan persyaratan tetap mengikuti protokol kesehatan new normal. Namun minimnya pengetahuan setiap orang mengenai cara menyikapi new normal menyebabkan tingkat penyebaran virus COVID-19 setelah new normal melonjak drastis.

Oleh karena itu dipandang penting pemahaman sikap dan norma subyektif terhadap perilaku khususnya pegawai negeri sipil khususnya pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak yang berhubungan dengan aktivitas pelayanan secara kepada masyarakat pada masa new normal di Kota Pontianak dalam konteks untuk mengidentifikasi respon, keputusan, dinamika, hubungan, tindakan, perubahan dan pola interaksi lain berkaitan dengan aktivitas kerja secara keseluruhan.

Berdasarkan rencana strategis Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak tahun 2015-2019, ditetapkan persentase peningkatan penerimaan pajak daerah setiap tahun naik sebesar 0,5% dari persentase tahun sebelumnya. Pada tahun 2015 ditetapkan persentase peningkatan penerimaan pajak daerah sebesar 12% dari penerimaan tahun 2014, sehingga pada tahun 2019 atau pada tahun masa berakhirnya jangka menengah Renstra

2015-2019 peningkatan penerimaan pajak ditargetkan naik sebesar 14% dari tahun 2018. Dengan penerimaan pajak tahun dasar 2014 sebesar Rp 203.165.655.899,00, maka pada tahun 2019 jumlah penerimaan pajak diharapkan sebesar Rp 374.282.908.838,00. Pada tahun 2019 penerimaan pajak adalah sebesar Rp 332.139.762.217,00 sehingga belum melampaui target rencana strategis tahun 2015-2019.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka ditetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak yaitu :

1. Persentase pelayanan administrasi keuangan SKPD yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
2. Persentase bidang tanah dan bangunan milik daerah digunakan sesuai peruntukan.
3. Persentase aset materiil dengan resiko tinggi mendapat pengamanan aset sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Persentase laporan keuangan SKPD dan PPKD sesuai Standar Akuntansi Pemerintah (SAP) disampaikan tepat waktu.
5. Persentase peningkatan penerimaan pajak daerah.
6. Persentase pencapaian target retribusi Daerah

Berdasarkan uraian diatas maka pada penelitian ini ingin diketahui bagaimana sikap dan norma subyektif terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka identifikasi permasalahan di dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga terdapat pengaruh sikap terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal.
2. Diduga terdapat pengaruh norma subyektif terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan di dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh sikap terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal ?
2. Bagaimana pengaruh norma subyektif terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal ?

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Manullang (2011), manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu pengadaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia, sehingga tujuan organisasi direalisasikan secara daya guna dan adanya kegairahan kerja dari semua tenaga kerja. Manajemen sumber daya manusia merupakan sistem yang terpadu mulai dari sistem penarikan, seleksi, pengembangan dan pemeliharaannya. Oleh karenanya, manajemen sumber daya manusia bisa dilihat sebagai suatu sistem

sekaligus proses yang menggambarkan dinamika dan keteraturan organisasi atau perusahaan.

Ronald (2014) menyatakan bahwa sistem manajemen sumber daya manusia mengandung unsur-unsur :

1. Masukan berupa tantangan dalam dan luar perusahaan yang mempengaruhi individu dalam organisasi.
2. Proses transformasi yang meliputi kegiatan manajemen sumber daya manusia dan rekrutment, dan.
3. Keluaran berupa tenaga kerja yang terampil dan bermotivasi tinggi.

Pada sisi lain, manusia mempunyai perbedaan secara fisik maupun dari segi psikis. Menurut As'ad (2011) secara garis besar faktor yang akan menimbulkan perbedaan individu dalam segi fisiknya yaitu :

1. Bentuk tubuh dan komposisinya
2. Taraf kesehatan fisik pada umumnya
3. Kemampuan panca inderanya

2. Pengertian Sikap

Sikap pada dasarnya bukan dibawa individu sejak lahir, tetapi suatu reaksi terhadap objek tertentu, jadi terbentuk sesudah individu berhubungan dengan objek tertentu baik itu masa lalu maupun masa sekarang. Istilah sikap (*attitude*) pertama kalinya digunakan Herbert Spencer sebagai status mental seseorang (Azwar, 2012). Secara psikologis, sikap dapat didefinisikan sebagai jumlah dari seluruh kecenderungan dan perasaan, kecurigaan dan prasangka, pra-pemahaman yang mendetail, ide-ide rasa takut, ancaman dan keyakinan tentang suatu hal khusus. Dalam hal ini sikap dapat dikatakan sebagai suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan.

Mueller (2016) menafsirkan pendapat Thurstone dengan menyatakan bahwa sikap adalah (1) perasaan menyetujui atau menentang, (2) menilai, (3) suka atau tidak suka, (4) positif atau negatif akan suatu objek psikologis. Sikap dapat ditafsirkan sebagai derajat afek positif atau afek negatif yang dikaitkan dengan suatu objek psikologis. Sedangkan Myers (2013) menyatakan bahwa sikap adalah reaksi setuju atau tidak setuju akan sesuatu atau seseorang yang ditunjukkan dalam kepercayaan seseorang, perasaan dan perilaku yang nampak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sikap muncul pada diri seseorang dalam bentuk derajat afektif dan ditampilkan melalui perilaku yang disertai perasaan senang atau tidak senang, simpati ataupun antipati .

Sikap merupakan evaluasi, perasaan, dan kecenderungan seseorang yang relatif konsisten terhadap suatu obyek atau gagasan. Sikap terdiri atas kesukaan atau ketidaksukaan pribadi atas objek-objek, orang-orang, hewan-hewan dan hal-hal tertentu (Umar, 2018). Sikap seseorang terhadap objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) ataupun perasaan tidak mendukung (*unfavorable*) terhadap objek tersebut dann akan menjadi tenaga pendorong (motif) untuk timbulnya sesuatu perbuatan atau tingkah laku.

3. Norma Subyektif

Norma subyektif diartikan sebagai faktor sosial yang menunjukkan tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan keputusan (Dharmmesta, 2013). Dalam penelitian sebagai norm subyektif adalah kelompok referensi berupa orang tua, teman dekan dan dosen, yang

mampun mendorong mahasiswa berperilaku yaitu niat untuk melakukan "sesuatu" yang pada akhirnya menyangkut perilaku.

Perilaku akan bergantung pada interaksi antara sikap, keyakinan, dan niat berperilaku. Niat berperilaku seseorang juga akan dipengaruhi oleh kontrol keperilakuan yang dirasakan. Kontrol keperilakuan yang dirasakan merupakan kondisi di mana orang percaya bahwa suatu tindakan itu mudah atau sulit dilakukan, mencakup juga pengalaman masa lalu di samping rintangan-rintangan yang ada yang dipertimbangkan oleh orang tersebut (Dharmmesta, 2013).

4. Pengertian Perilaku

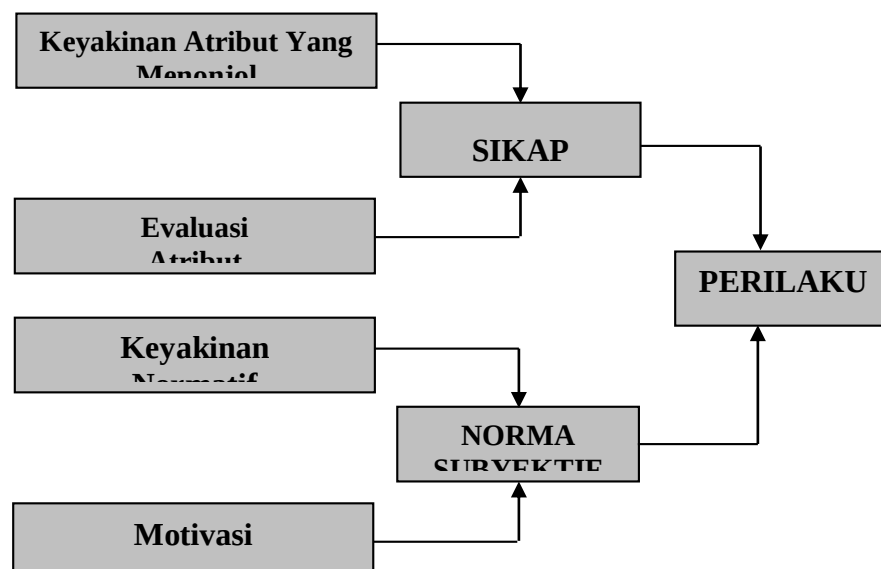
Menurut Winardi (2012), perilaku dinyatakan sebagai sebuah proses teratur dimana individu-individu berorientasi dengan lingkungannya untuk tujuan mengambil keputusan-keputusan. Menurut Nitisemito (2013) perilaku adalah suatu ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dalam arti tindakan-tindakannya. Sedangkan menurut Koeswara (2015) perilaku adalah kegiatan yang mempelajari tingkah laku manusia tentang keputusan yang diambilnya.

B. Deskripsi Kerangka Berfikir

Salah satu model sikap yang terkenal adalah model sikap multi atribut dari Fishbein. Model sikap Fishbein (Umar, 2018) berfokus pada prediksi sikap yang dibentuk seseorang terhadap obyek tertentu. Model ini mengidentifikasikan tiga faktor utama untuk memperediksi sikap. Faktor pertama yaitu keyakinan seseorang terhadap atribut yang menonjol dari obyek. Faktor kedua, adalah kekuatan keyakinan seseorang bahwa atribut memiliki atribut khas, biasanya diketahui dalam bentuk pertanyaan. Faktor ketiga adalah evaluasi dari masing-masing keyakinan akan atribut yang menonjol dimana diukur seberapa baik atau tidak baiknya keyakinan mereka terhadap atribut-atribut itu. Model ini digunakan dengan maksud agar diperoleh konsistensi antara sikap dan perilakunya, sehingga Model Fishbein ini memiliki dua komponen yaitu komponen sikap dan komponen norma subyektif.

Untuk lebih jelas kerangka pemikiran di dalam penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut ini.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian



Dari Gambar 2.1 dapat dijelaskan bahwa sikap merupakan sikap total terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak di masa new normal, dimana dilakukan evaluasi kepercayaan individu mengenai atribut dan kemudian menentukan jumlah kriteria atribut yang relevan. Norma subyektif meliputi motivasi dan keyakinan normatif. Kemudian dilakukan analisis pengaruh sikap terhadap perilaku dan pengaruh norma subyektif terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak di masa new normal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Sigit (2014) metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian dilakukan selama 2 (dua) bulan terhitung sejak bulan November – Desember 2020.

B. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan berdasarkan sumber data yang diperlukan yakni data primer dan data sekunder.

C. Populasi Dan Sampel

1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keunagan Daerah Kota Pontianak yang berjumlah sebanyak 97 orang.

2) Sampel

Penulis menetapkan 30 orang responden sebagai sampel penelitian. Penentuan responden dilakukan dengan sengaja (*Purposive Sampling*).

D. Pengukuran Yang Digunakan

Dari variabel-variabel peneilitian tersebut guna memudahkan di dalam proses analisis maka tiap komponen pertanyaan atau pernyataan diberi skala dengan skor +3 sampai - 3 sebagai berikut (Umar, 2018) yakni sebagai berikut :

+ 3 = sangat setuju	- 3 = agak tidak setuju
+ 2 = setuju	- 2 = tidak setuju
+ 1 = agak setuju	- 1 = sangat tidak setuju
0 = ragu-ragu	

E. Variabel Operasional

1) Variabel Keyakinan Untuk Bekerja

Indikator yang digunakan melalui komponen-komponen yang dapat ditentukan sesuai dengan ciri pekerjaanya :

- Mendapatkan penghasilan yang layak
- Mengimplementasikan inovasi
- Memiliki suasana kerja baru
- Peningkatan pendapatan dan status di masyarakat
- Memenuhi kebutuhan sosialisasi

- e) Memenuhi akan kebutuhan penghargaan
 - f) Memenuhi kebutuhan akan aktualisasi diri
 - g) Jenis pekerjaan yang sesuai dengan cita-cita
- 2) Variabel Evaluasi
- Variabel ini merupakan tanggapan setelah bekerja, indikator yang digunakan meliputi :
- a) Mendapatkan penghasilan yang layak
 - b) Mengimplementasikan inovasi
 - c) Memiliki suasana kerja baru
 - d) Peningkatan pendapatan dan status di masyarakat
 - e) Memenuhi kebutuhan sosialisasi
 - f) Memenuhi akan kebutuhan penghargaan
 - g) Memenuhi kebutuhan akan aktualisasi diri
 - h) Jenis pekerjaan yang sesuai dengan cita-cita
- 3) Variabel Keyakinan Normatif
- Merupakan pengaruh orang lain terhadap masyarakat untuk mau bekerja, indikator yang digunakan meliputi :
- a) Anggota keluarga
 - b) Rekan sejawat
 - c) Teman saya
 - d) Informasi terkait
- b. Variabel Motivasi
- Merupakan keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan suatu kegiatan atau aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. indikator yang digunakan meliputi :
- a) Anggota keluarga
 - b) Rekan sejawat
 - c) Teman saya
 - d) Informasai terkait

F. Analisis Data

Dalam peneltian ini alat analisa data menggunakan Model Sikap dan Maksud Perilaku Fishbein (dalam Umar, 2018). Untuk melihat pengaruh sikap dan norma subyektif terhadap perilaku dapat menggunakan persamaan fungsi sebagai berikut (Umar, 2018) :

1) Model Sikap Fishbein

$$A_B = \sum_{i=1}^n (b_i) (e_i)$$

A_B = sikap total individu terhadap obyek tertentu

b_i = kekuatan keyakinan masyarakat bahwa obyek memiliki atribut i

e_i = evaluasi kepercayaan individu mengenai atribut i

n = jumlah criteria atribut yang relevan

2) Model Maksud Perilaku Fishbein

$$B \approx BI = W_1 (A_B) + W_2 (SN)$$

B = perilaku

BI = maksud perilaku

A_B = sikap terhadap pelaksanaan perilaku

SN = norma subyektif

W_1, W_2 = bobot yang ditentukan secara empiris yang menggambarkan pengaruh relatif dari komponen

Cara mencari nilai SN di dapat dengan rumus :

$$SN = \sum_{j=1}^m (NB_j) (MC_j)$$

dimana :

SN = norma subyektif

NB_j = keyakinan normative individu

MC_j = motivasi masyarakat

m = banyaknya referen yang relevan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengungkapan Permasalahan

Permasalahan ini menjadi perhatian penting bagi pemerintah sehingga pemerintah perlu mengambil kebijakan guna memperbaiki kondisi Indonesia tetap produktif, namun tetap mematuhi protokol kesehatan. Saat ini, kita telah memasuki fase baru dalam penanganan covid-19, yaitu *new normal*. Suatu kondisi di mana masyarakat kembali dapat beraktivitas, bekerja, beribadah seperti biasa, namun dengan desain yang baru. Berbagai protokol menyambut era new normal telah dipersiapkan oleh pemerintah, termasuk dalam tatanan birokrasi guna memberikan pelayanan publik di era Covid-19. Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik. Era Covid-19 ini membuat birokrasi harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan. Akibat terbatasnya ruang gerak karena mengikuti protokol kesehatan, masyarakat tetap diberikan haknya sebagai warga negara untuk dilayani melalui layanan elektronik.

Transformasi model pelayanan manual yang ditandai dengan pelayanan tatap muka ke elektronik terus mengalami pelonjakan yang signifikan di masa Covid-19. Berbagai aplikasi teknologi dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya pada pelayanan publik, optimalisasi penggunaan teknologi juga dilakukan dalam rapat kantor, pengisian kinerja pegawai dan aktivitas-aktivitas lainnya. Kondisi seperti ini ada dihadapan kita dan memerlukan perubahan menuju kehidupan new normal, termasuk bagaimana birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Pergeseran paradigma dalam mengelola organisasi di era *unpredictable* serta kompleks membuat organisasi untuk perlu melakukan penyesuaian melalui sebuah proses perubahan. Perubahan birokrasi memerlukan ide-ide kreatif yang dikembangkan melalui sebuah inovasi dalam pelayanan publik sehingga, pelayanan publik tetap berjalan dengan baik, tanpa kendala meskipun dalam kondisi pandemi Covid-19. Mengelola perubahan dan inovasi birokrasi sangat dipengaruhi oleh faktor sikap dan norma subyektif pada era new normal.

Pandemi Covid-19 telah mengubah wajah tatanan administrasi dan pola kerja di lingkungan instansi pemerintahan. Untuk mewujudkan *physical distancing* yang optimal, proses kerja bergeser dari bekerja di kantor menjadi bekerja dari rumah (*work from home*). Pengembangan proses layanan, administrasi, dan koordinasi berbasis online mulai diupayakan semaksimal

mungkin di masing-masing lingkungan instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Kementerian Pendayagunaan Birokrasi telah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Tata Normal Baru. Penyesuaian dilakukan untuk mewujudkan budaya kerja yang adaptif dan berintegritas guna meningkatkan kinerja pegawai aparatur sipil negara.

B. Pembahasan Atas Fakta Di Lapangan

Model penilaian kinerja, monitoring, dan evaluasi dapat disesuaikan dengan kondisi pandemi Covid-19. Dukungan infrastruktur Dalam penyesuaian dengan tatanan normal baru, PPK diminta untuk mempersiapkan dukungan sarana dan prasarana yang dibutuhkan ASN. Dalam pelaksanaan tugas kedinasan dapat dipertimbangkan fleksibilitas lokasi bekerja dan memastikan penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dilaksanakan dengan memperhatikan pedoman penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dan keamanan informasi dan keamanan siber. Hal ini menjadi penting agar pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar, namun aman dari kejahatan akses ilegal terhadap suatu transmisi data. Kondisi pandemi Covid-19 mengubah banyak hal dalam kehidupan kerja, termasuk birokrasi.

Menghadapi situasi new normal pemerintah melakukan beberapa penyesuaian ruang kerja baru, yakni proses mendesain perubahan birokrasi dengan mempergunakan berbagai perkembangan teknologi. Terdapat lima komponen utama perubahan ruang kerja baru birokrasi menurut (Prasojo, 2020), yaitu: 1. Ruang kerja yang fleksibel dan berjejaring. 2. Penyediaan infrastruktur dan pembelajaran *super application (superapp)* yang memungkinkan kantor virtual dan digital. Perubahan ruang kerja baru yang semula dilakukan di gedung perkantoran, kini menjadi berkurang kebutuhannya di era new normal. 3. Peningkatan kapabilitas ASN dalam berinteraksi dengan berbagai kemajuan teknologi informasi dan komunikasi termasuk dengan *big data* dan *artificial intelligent* sangat dibutuhkan. 4. Dalam era new normal pasca Covid 19 harus segera dilakukan penataan bisnis proses dan alur kerja birokrasi. Adanya penyederhanaan prosedur pelayanan dengan memanfaatkan pelayanan berbasis digitalisasi sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. 5. Era new normal birokrasi membutuhkan pegawai ASN yang berkualitas dan berkompetensi untuk mengelola ruang kerja baru. Pegawai ASN yang dibutuhkan adalah yang berkompetensi, tidak berdasarkan pada kuantitas, namun kualitas yang mampu melakukan berbagai pekerjaan secara cepat dan berkualitas.

Kondisi Pandemi Covid-19 telah mengubah paradigma sistem bekerja ASN menjadi lebih efektif dan efisien, lebih berorientasi pada hasil dari pada prosedural. ASN tetap bekerja memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan prima di tengah pandemi Covid-19. Namun demikian, kesehatan dan keselamatan kerja ASN menjadi prioritas utama di masa pandemi Covid-19. Oleh sebab itu, meski sudah diberlakukan kebijakan new normal, ASN tetap mematuhi dan menjalankan protokol kesehatan dalam bekerja. Inovasi Pelayanan Publik Era Pandemi Covid-19 Konsep inovasi dalam kajian administrasi publik tertuang dalam perspektif *New Public Management dan Reinventing Government* (Taufik & Astuti, 2020). Konsep ini menjelaskan bagaimana kemampuan organisasi untuk *survive* dan meningkatkan kinerja dengan mengadopsi semangat dalam sektor swasta ke

sektor publik. Berkenaan hal tersebut, (Farazmand, 2014) menyatakan bahwa *without innovative and adaptive administrative or managerial system, innovative policies are doomed to failure*. Artinya inovasi menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mencapai tujuan organisasi. Berkenaan dengan hal itu, (Rogers, 2013) juga berpendapat bahwa *"an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter"*. Pandangan dari Rogers melihat sebuah inovasi dapat dimaknai sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau satu unit adopsi lainnya.

Perubahan birokrasi di era new normal cenderung pada perubahan inkremental. Hal ini dilihat perubahan organisasi birokrasi dilakukan beberapa tahapan, bukan perubahan yang radikal atau disebut dengan transformasional. Terdapat perubahan yang telah dilakukan oleh birokrasi, misalnya sebelum pandemi covid-19 birokrasi bekerja secara normal, kemudian Indonesia dilanda dengan pandemi covid-19 menjadikan pemberlakuan bekerja dari rumah bagi ASN, dan terakhir memasuki era new normal memberikan peluang untuk bekerja di kantor, namun dengan kondisi kehidupan normal baru, yakni mengedepankan protokol kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Uraian Dan Ulasan Ilmiah

Pengaruh sikap terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan daerah Kota Pontianak pada masa new normal berpengaruh positif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan daerah Kota Pontianak pada masa new normal memiliki keyakinan bahwa aktivitas kerja selama masa new normal mencerminkan pengalaman masa lalu serta antisipasi terhadap hambatan dan rintangan. Menurut Ajzen (2011), sikap terhadap perilaku merupakan seseorang yang percaya bahwa menampilkan perilaku tertentu akan mengarahkan pada hasil yang positif dan memiliki sikap favorable terhadap ditampilkan perilaku, sedangkan orang yang percaya bahwa menampilkan tingkah laku tertentu akan mengarahkan pada hasil yang negatif, maka ia akan memiliki sikap unfavorable (Ajzen, 2011). Sedangkan *Intention* (niat) menurut Ajzen dan Fishbein (2015), merupakan komponen dalam diri individu yang mengacu pada keinginan untuk melakukan tingkah laku tertentu. Niat didefinisikan sebagai dimensi probabilitas subjektif individu dalam kaitan antara diri dan perilaku. Sikap terhadap perilaku merupakan persepsi dari individu yang berkeyakinan bahwa ketika ia melakukan suatu perilaku akan muncul sikap perasaan positif atau negatif yang akan mempengaruhinya untuk berperilaku. Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal dalam menjalankan aktivitasnya merupakan suatu hal yang bermanfaat karena akan mendapatkan nilai positif dari dalam diri, dari pandangan tersebutlah akan muncul sebuah perilaku yang menimbulkan niat untuk dapat melaksanakan aktivitas pada masa new normal. Norma subjektif adalah persepsi individu terhadap tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (Ajzen, 2011). Norma subjektif tidak hanya ditentukan oleh harapan orang-orang sekitar yang berpengaruh bagi individu, tetapi juga ditentukan oleh keinginan untuk mengikuti. Sedangkan *Intention* (niat) menurut Ajzen dan Fishbein (2015), merupakan komponen dalam diri individu yang mengacu pada keinginan untuk melakukan tingkah laku tertentu. Niat didefinisikan sebagai dimensi probabilitas subjektif individu dalam kaitan antara diri dan perilaku. Seorang individu akan beranggapan bahwa adanya sebuah dukungan dari orang terdekat yang dirasakan akan mempengaruhi niat

untuk melaksanakan sebuah aktivitas pada masa new normal, dari perasaan tersebutlah akan muncul sebuah perilaku positif yang akan mempengaruhi dirinya untuk dengan baik melaksanakan aktivitas pada masa new normal. Berdasarkan paparan tersebut, maka norma subjektif berpengaruh positif terhadap Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak dalam menjalankan aktivitasnya pada masa new normal.

Hasil penelitian Godin dan Kok (2016) menunjukkan bahwa kontrol perilaku dapat mempengaruhi niat. Hasil penelitian Arismunandar (2011) menunjukkan bahwa semakin menurun kontrol berperilaku yang dirasakan seseorang, maka semakin meningkat niat seseorang tersebut untuk berperilaku. Ajzen (2011) dan Andreanto (2013) menyatakan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan (*Perceived Behavioral Control*) memiliki implikasi motivasional pada niat. Individu yang percaya bahwa dirinya tidak memiliki sumber daya untuk melaksanakan perilaku tertentu, cenderung tidak membentuk intensi yang kuat untuk melaksanakannya, walaupun individu tersebut memiliki sikap yang menyenangkan terhadap perilaku tersebut. Hasil penelitian Arum dkk. (2010) menyatakan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan, secara signifikan memprediksi intensi. Menurut Huda et al. (2012), kontrol perilaku memiliki sebuah pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel intention. Hasil penelitian Abadi et al. (2012) menunjukkan bahwa intention secara positif sangat dipengaruhi oleh kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) oleh individu tersebut. Kontrol perilaku yang dirasakan, secara signifikan memprediksi intention dalam berperilaku (Cheng et al., 2011).

D. Analisis Sikap Dan Norma Subyektif Terhadap Perilaku Pegawai BKD Kota Pontianak Pada Masa New Normal

Dalam penelitian ini, sebagaimana yang telah diuraikan di muka bahwa permasalahan dan tujuan yang telah ditetapkan yakni untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sikap terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal. Untuk memudahkan di dalam menganalisis data maka model sikap dan perilaku Fishbein di atas dilakukan dalam tabulasi. Jadi dari pernyataan responden atas variabel keyakinan untuk bekerja, variabel evaluasi, variabel keyakinan normatif, dan variabel motivasi di tabulasi.

Langkah selanjutnya yakni menghitung besarnya nilai atribut keyakinan untuk bekerja dengan cara mengevaluasi dari nilai masing-masing atribut guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang. Untuk lebih jelasnya hasil analisis data dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 4.1
Nilai Atribut Dari Variabel Keyakinan Untuk Bekerja

Atribut	a	b	c	d	e	f	Rata-Rata Tertimbang
	3	2	1	-1	-2	-3	
1 = Mendapatkan Penghasilan yang Layak	14	12	4	0	0	0	2,3333
2 = Mengimplementasikan Inovasi	19	10	1	0	0	0	2,6000
3 = Memiliki Suasana Kerja Baru	8	17	5	0	0	0	2,1000
4 = Peningkatan Pendapatan dan Status Di Masyarakat	2	17	5	0	3	3	1,0000
5 = Memenuhi Kebutuhan Sosial	4	21	4	1	0	0	1,9000
6 = Memenuhi Kebutuhan Akan Penghargaan	2	15	7	3	3	0	1,1333
7 = Memenuhi Kebutuhan Akan Aktualisasi Diri	12	14	3	1	0	0	2,2000
8 = Jenis Pekerjaan Yang Sesuai Dengan Cita-Cita	3	15	6	3	1	2	1,1333

Sumber : Analisis Data. 2021

Tabel 4.2
Nilai Atribut Dari Variabel Evaluasi

Atribut	a	b	c	d	e	f	Rata-Rata
	3	2	1	-1	-2	-3	Tertimbang
1 = Mendapatkan Penghasilan yang Layak	6	12	4	0	4	4	0,8667
2 = Mengimplementasikan Inovasi	24	4	2	0	0	0	2,7333
3 = Memiliki Suasana Kerja Baru	6	18	6	0	0	0	2,0000
4 = Peningkatan Pendapatan dan Status Di Masyarakat	5	11	10	0	4	0	1,3000
5 = Memenuhi Kebutuhan Sosial	2	19	7	2	0	0	1,6333
6 = Memenuhi Kebutuhan Akan Penghargaan	0	10	8	5	5	2	0,2333
7 = Memenuhi Kebutuhan Akan Aktualisasi Diri	4	15	8	0	3	0	1,4667
8 = Jenis Pekerjaan Yang Sesuai Dengan Cita-Cita	3	10	5	3	6	3	0,3333

Sumber : Analisis Data. 2021

Tabel 4.3
Nilai Sikap Responden

Atribut	Keyakinan (bi)	Evaluasi (ei)	Total AB = (bi x ei)
1 = Mendapatkan Penghasilan yang Layak	2,3333	0,8667	2,0222
2 = Mengimplementasikan Inovasi	2,6000	2,7333	7,1067
3 = Memiliki Suasana Kerja Baru	2,1000	2,0000	4,2000
4 = Peningkatan Pendapatan dan Status Di Masyarakat	1,0000	1,3000	1,3000
5 = Memenuhi Kebutuhan Sosial	1,9000	1,6333	3,1033
6 = Memenuhi Kebutuhan Akan Penghargaan	1,1333	0,2333	0,2644
7 = Memenuhi Kebutuhan Akan Aktualisasi Diri	2,2000	1,4667	3,2267
8 = Jenis Pekerjaan Yang Sesuai Dengan Cita-Cita	1,1333	0,3333	0,3778
Nilai Sikap			21,6011

Sumber : Analisis Data. 2021

Dari hasil perhitungan pada tabel-tabel di atas diketahui bahwa nilai sikap responden adalah sebesar 21,6011. Nilai sikap ini harus ditentukan berada pada skala penilaian yang mana, sehingga dapat dibuat kesimpulan akhir apakah sikap responden baik atau tidak baik. Untuk itu maka dilakukan analisis nilai skor maksimum dari sikap responden. Berikut disajikan pada Tabel 4.4 nilai skor maksimum dari sikap responden.

Tabel 4.4
Nilai Skor Maksimum Sikap Responden

Atribut	Keyakinan Ideal	Evaluasi	Total
1 = Mendapatkan Penghasilan yang Layak	3	0,8667	2,6000
2 = Mengimplementasikan Inovasi	3	2,7333	8,2000
3 = Memiliki Suasana Kerja Baru	3	2,0000	6,0000
4 = Peningkatan Pendapatan dan Status Di Masyarakat	3	1,3000	3,9000
5 = Memenuhi Kebutuhan Sosial	3	1,6333	4,9000
6 = Memenuhi Kebutuhan Akan Penghargaan	3	0,2333	0,7000
7 = Memenuhi Kebutuhan Akan Aktualisasi Diri	3	1,4667	4,4000
8 = Jenis Pekerjaan Yang Sesuai Dengan Cita-Cita	3	0,3333	1,0000
Nilai Skor Maksimum Sikap			31,7000

Sumber : Analisis Data. 2021

Hasil analisis skor maksimum sikap responden diketahui sebesar 21,6011. Oleh karena rentang skor +3 sangat baik dan – 3 sangat tidak baik, maka nilai sikap maksimum adalah +31,7000 dan minimum adalah – 10,5667. Jadi skala rentang skor sikap responden adalah sebagai berikut :

-3	-2	-1	0	1	2	3
X	X	X	X	X	X	X
-31,7000	-21,1333	-10,5667	0	10,5667	21,1333	+31,7000

Berdasarkan skala di atas, maka nilai sikap responden menurut hasil analisis penelitian yang nilainya sebesar 21,6011 adalah berada pada kategori baik. Jadi dari analisis tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa sikap Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak terhadap perilaku pada masa new normal adalah baik.

Untuk megnatuhi pengaruh norma subyektif terhadap perilaku responden dapat dilihat dari hasil analisis sebagaimana yang disajikan pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 4.5
Nilai Atribut Dari Variabel Keyakinan Normatif

	a	b	c	d	e	f	Rata-Rata
	3	2	1	-1	-2	-3	Tertimbang
1 = Anggota Keluarga	20	7	3	0	0	0	2.5667
2 = Rekan Sejawat	3	9	5	7	6	0	0.4333
3 = Teman Saya	3	12	8	5	0	2	1.0000
4 = Informasi Terkait	7	7	5	3	6	2	0.6333

Sumber : Analisis Data. 2021

Tabel 4.6
Nilai Atribut Dari Variabel Motivasi

Atribut	a	b	c	d	e	f	Rata-Rata
	3	2	1	-1	-2	-3	Tertimbang
1 = Anggota Keluarga	20	10	0	0	0	0	2.6667
2 = Rekan Sejawat	2	14	5	2	5	2	0.7000
3 = Teman Saya	4	12	4	3	7	0	0.7667
4 = Informasi Terkait	1	7	3	8	5	6	-0.5333

Sumber : Analisis Data. 2021

Tabel 4.7
Nilai Norma Subyektif

Atribut	Motivasi Normatif (NBj)	Total (MCj)	SN=(NBj)x(MCj)
1 = Anggota Keluarga	2.5667	2.6667	6.8444
2 = Rekan Sejawat	0.4333	0.7000	0.3033
3 = Teman Saya	1.0000	0.7667	0.7667
4 = Informasi Terkait	0.6333	-0.5333	-0.3378
Norma Subyektif SN			7.5767

Sumber : Analisis Data. 2021

Dari hasil analisis pada Tabel 4.5 sampai Tabel 4.7 maka selanjutnya dicari nilai perilaku responden. Untuk mencari nilai perilaku ini maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} B &\approx BI = W_1 (A_B) + W_2 (SN) \\ &= 0,6 (21,6011) + 0,4 (7,5767) \\ &= 15,9913 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh nilai perilaku (B) sebesar 15,9913 atau bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku responden adalah baik.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang baik dari sikap dan norma subyektif terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal. Jadi jelaslah disini bahwa sikap dan norma subyektif berpengaruh positif terhadap Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dan hasilnya telah diuraikan pada bagian terdahulu maka akan disampaikan kesimpulan dan rekomendasi sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang baik dari sikap terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal dimana nilai sikap dari hasil analisis penelitian sebesar 21,6011 adalah berada pada kategori baik.
2. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang baik dari norma subyektif terhadap perilaku Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak pada masa new normal, hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai perilaku sebesar 15,9913 atau bernilai positif.

B. Rekomendasi

Dari kesimpulan di atas berikut disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Hendaknya pihak-pihak terkait dapat selalu berupaya untuk menciptakan dan membangun sikap serta norma subyektif yang baik bagi Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak sehingga akan terbentuk sikap dan norma subyektif yang baik, misalnya melalui upaya-upaya peningkatan motivasi dan kesempatan untuk mengembangkan diri baik melalui penciptaan peluang-peluang berinovasi.
2. Perlu dilakukan upaya komunikasi yang efektif dan efisien selama masa new normal agar terbangun sikap, norma subyektif dan perilaku yang mumpuni guna pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dan pencapaian kinerja dan produktivitas yang baik bagi semua Pegawai Negeri Sipil BKD Kota Pontianak.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreanto, Anas. 2013. Aplikasi Teori Perilaku Terencana Niat Melakukan Physical Exercise (Latihan Fisik) pada Remaja di Surabaya. Calyptra Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol 2 No . 2013.
- Ajzen, I., & Fishbein, M., 2015, "Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research", 129-385, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Ajzen, I. 2011. Perceived Behavioral Control, Self-efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavior, Journal of Applied Social Psychology, 32 (4), 665-683.
- Azwar, Saifuddin. 2012. Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Boyd, Walker, Larreche. 2000. Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global Edisi 2 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Cheng, Shih-I, Hwai-Hui Fu and Le Thi Cam Tu. 2011. Examining Customer Purchase intentions For Counterfeit Products Based on a Modified Theory of Planned Behavior. International Journal of Humanities and Social Science, Vol I, No 10, pp. 278-284
- Dharmanesta. 2013. Sikap dan Perilaku Konsumen Dalam Pemasaran Sebuah Tinjauan Sosial-Kognitif, Jurnal Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha, Nomor : 29
- Daniel J. Meuller. 2016. Measuring Social Attitudes. (New York: Teacher College Press.
- Herbert, A. Simon. 2015. Administrative Behavior, A Study of Decision, Terjemahan, PT. Bina Aksara, Jakarta.
- Koeswara, E. 2015. Teori-teori Kepribadian Edisi II. Bandung : PT Eresco.
- Myers. 2013. Social Psychology. New York: McGraw-Hill.
- Mary A. Bany and Lois V. Johnson. 2015. Educational Social Psychology (New York: MacMillan Publishing Co. Inc.
- Manulang, M., 2011. Manajemen Personalia. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sumamdipradja, 2014. Manajemen Kepegawaian di Indonesia. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Umar, Husein. 2018. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wirawan 2012. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.