

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peran sumber daya manusia (SDM) merupakan salah unsur utama pendukungnya dan menunjang perkembangan organisasi. Oleh karena itu SDM tersebut perlu dikelola dengan baik sehingga pencapaian tujuan organisasi tidak terganggu dan mencapai hasil yang efektif dan efisien. Dalam upaya finansial tujuan akhir yaitu memperoleh keuntungan (profit) ataupun yang bertujuan non-finansial (bukan untuk memperoleh keuntungan), sebagai suatu entitas tempat beberapa perkumpulan organisasi harus mampu memahami keberadaan SDM tersebut agar dapat digunakan secara terintegrasi dengan sumber daya lainnya dalam proses transformasi input menjadi output.

Output yang ditunjukkan oleh SDM merupakan gambaran dari upaya yang dihasilkan oleh suatu organisasi dalam perjuangan tujuan. Jika setiap individu dalam satu organisasi mampu menghasilkan yang optimal maka akan berdampak positif bagi perkembangan organisasi tersebut, demikian pula sebaliknya. Hasil yang ditunjukkan oleh setiap individu dalam ilmu manajemen SDM terlihat dari pengukuran kinerja (*performance*) SDM. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Colquitt *et al.*, (2011) mendefinisikan kinerja sebagai nilai seperangkat perilaku pegawai yang berkontribusi, baik secara positif maupun negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi. Sementara Noe *et al.*, (2019) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh pegawai, baik hasil negatif maupun

positif terhadap target yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja juga disebut sebagai rekam jejak hasil pencapaian kegiatan selama periode tertentu secara efektif dan efisien. Baik buruknya suatu kinerja terlihat dari tanggung jawab masing-masing individu pegawai itu sendiri. Kinerja adalah hasil kerja setiap individu pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi kepada individu tersebut (Mangkunegara, 2017).

Terkait dengan kinerja SDM dalam organisasi khususnya organisasi pemerintahan di Indonesia, Thoha (2007) menyebutkan bahwa potensi pegawai (SDM) pegawai pemerintah belum dapat dioptimalkan sehingga output yang ditunjukkan dalam pelayanan belum memuaskan dan menghasilkan banyak masalah yang harus segera diselesaikan terutama pada pelayanan publik di daerah. Bukti belum optimalnya kinerja SDM pada organisasi pemerintahan tergambar dari hasil survei kepuasan pelayanan kepada masyarakat pada setiap instansi yang merupakan kewajiban yang harus dilakukan berdasarkan amanat yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang diharapkan dapat berfungsi sebagai evaluasi dan dasar dalam pengembangan organisasi tersebut guna mencapai tujuan.

Kinerja pegawai merupakan suatu pembahasan yang tidak pernah berhenti untuk selalu diulas, kinerja pegawai telah menjadi bagian dari perhatian berbagai kalangan pemerintah. Kinerja pegawai dalam organisasi menurut Simanjuntak (2005) dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat dikelompokkan menjadi 3 unsur yakni: kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Sejumlah hasil studi di bidang manajemen juga telah mengidentifikasi sejumlah faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain

penghargaan sebagaimana yang diungkapkan oleh hasil riset Mawarni *et al.*, (2019), *Pramesti et al.*, (2019), Rosniyenti & Wahyuni (2019), Harsoni (2019), dan Hidayat *et al.*, (2021).

Bagi suatu organisasi, pemberian penghargaan dapat menimbulkan kinerja organisasi meningkat, sebagai akibat dari semangat dan gairah kerja pegawai. Gibson & Donnely (2006), menegaskan bahwa dengan pemberian penghargaan akan mempengaruhi persepsi, sikap dan perilaku pegawai serta dampaknya sangat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi. Sudarmanto (2009), mengungkapkan bahwa penghargaan yang diberikan organisasi kepada anggotanya ada dua bentuk yaitu penghargaan finansial dan penghargaan non finansial. Penghargaan finansial adalah penghargaan yang diberikan organisasi berupa uang atau materi yang berwujud seperti gaji, bonus, insentif. Penghargaan non finansial adalah penghargaan yang diberikan organisasi berupa nonmateri yang berwujud seperti promosi, pengakuan, pemberian tanggung jawab.

Selain penghargaan, kinerja juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja sebagaimana yang disampaikan dalam hasil studi Syahputra (2019), Yuliantari & Prasasti (2020), Suparman (2020), Widhiastana *et al.*, (2017), Nabawi (2019), dan Wijaya & Susanty (2017), yang menyimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan salah satu prediktor dari peningkatan kinerja pegawai, lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif merupakan idaman bagi pekerja sehingga pegawai dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, aman dan nyaman. Ajala (2012), menyatakan bahwa lingkungan kerja yang kondusif akan membantu kinerja pegawai yang secara otomatis meningkatkan produktivitas.

Beberapa penelitian Widhiastana *et al.*, (2017) mengemukakan bahwa lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Suparman (2020), mengemukakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Suryandari (2020) mengatakan bahwa penghargaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Wasiati (2018) mengatakan bahwa penghargaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate dibentuk berdasarkan peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 15 tahun 2007 tentang organisasi Dinas-dinas Daerah Kota Ternate.

Kemudian pada tahun 2010 melalui Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 5 tahun 2010 tentang Perubahan atas Perda Kota Ternate Nomor 15 tahun 2007, Dinas Dukcapil yang sebelumnya menggunakan Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

Tugas Utamanya adalah melaksanakan pencatatan sipil bagi masyarakat, baik itu suatu upaya hukum pencatatan kelahiran, perkawinan, status anak dan kematian. Menimbang dari fenomena saat ini di mana hasil observasi awal yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate ditemukan berbagai permasalahan yang muncul diantaranya kinerja pegawai yang belum sesuai dengan yang diinginkan instansi. Peneliti melihat banyaknya keluhan-keluhan mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Duckcapil) Kota Ternate, baik secara *online* maupun *offline*. Menurunnya

kinerja pegawai seringkali terjadi, hal ini karena kurang maksimal dan efektif dalam melakukan pelayanan online maupun offline. Hal ini terjadi karena terlambatnya belanko dari pusat yang membuat pembuatan e-KTP cukup lambat didistribusikan, terjadi penumpukan pekerjaan hal ini mengakibatkan banyaknya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan atau tertunda dalam pembuatan e-KTP sehingga terjadi ketidak efektifan. Serta kurangnya pimpinan dalam memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau Pendidikan sebagai upaya peningkatan prestasi. Sebab itulah pegawai tidak banyak menerima penghargaan (*reward*). Serta kurangnya penghargaan yang sebanding seperti uang pembinaan, tropi, sertifikat atau apresiasi ucapan kepada pegawai yang mempunyai kinerja yang baik. Serta pimpinan harus bijak dalam membuat keputusan yang baik terkait pegawai yang patut diberi penghargaan.

Kondisi optimalisasi kinerja pelayanan yang belum terpenuhi tersebut juga terlihat pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate sebagai salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja dinas, menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2021 (semester 1) sebesar 86,00 dari range 0 sampai 100. Meskipun berada pada kategori baik dan meningkat dibandingkan dengan perolehan nilai IKM pada periode 2 tahun sebelumnya (Tahun 2019 = 82,08; dan Tahun 2020 = 78,83), namun nilai tersebut sesungguhnya belum optimal karena belum mencapai angka 100. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai yang belum optimal turut mempengaruhi kinerja Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

Mengingat sangat pentingnya penghargaan dan lingkungan kerja bagi kinerja pegawai maka dari itu diharapkan dengan adanya penghargaan dan lingkungan kerja yang baik dan efektif akan berdampak pada perkembangan kinerja pegawai kedepannya untuk memperoleh sumber daya manusia yang baik dan efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sehingga peneliti bertujuan meneliti mengenai dengan “Pengaruh Penghargaan Dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut. Apakah penghargaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate?

1. Apakah penghargaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pengaruh penghargaan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan adalah;

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian SDM tentang pengaruh penghargaan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Bagi instansi terkait diharapkan menjadi masukan dalam meningkatkan kinerja sehingga program-program kerja dapat teroptimalisasi dengan baik.