

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Suatu instansi pemerintah dalam melaksanakan kegiatannya akan berusaha untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas instansi pemerintahan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana maupun prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek SDM. Sumber daya manusia merupakan hal yang penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, karena sumber daya manusia berfungsi sebagai penggerak setiap kegiatan dalam organisasi. Hal ini memaksa setiap instansi pemerintahan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Dengan demikian sumber daya manusia adalah suatu keunggulan yang dimiliki oleh sebuah instansi dan tidak dapat ditiru oleh instansi lain, sumber daya manusia juga merupakan satu-satunya sumber daya yang menghasilkan output lebih besar dan merupakan faktor penentu karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisir dalam upaya mewujudkan tujuan instansi pemerintahannya.

Setiap instansi pada umumnya meyakini bahwa untuk mencapai keunggulan bekerja harus mengusahakan kinerja hingga ke individualnya dengan semaksimal mungkin. Kinerja pegawai adalah kunci untuk keberhasilan organisasi. Karena pada dasarnya kinerja individu ini akan

mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja, dan secara keseluruhan kinerja yang mereka lakukan akan berdampak pada baik dan buruknya kinerja sebuah organisasi itu sendiri. Ketika kinerja karyawan adalah tinggi, tujuan organisasi akan mudah dicapai (Jufriadi & Kusuma, 2020). Oleh sebab itu, peran paling penting yang harus dilakukan oleh MSDM adalah memastikan kinerja pegawai mereka berada di tingkat terbaik. Kinerja pegawai merupakan salah satu topik yang menarik untuk diteliti, karena merujuk pada tingkat keberhasilan yang dilakukan oleh setiap pegawai di dalam menjalankan segala tugas serta kemampuan mereka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Terdapat banyak sekali faktor yang mempengaruhi optimalnya kinerja pegawai dalam sebuah instansi, terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pasuruan di antaranya ialah Kualitas Kehidupan Kerja atau *Quality of Work Life (QWL)*. *Quality of Work Life* adalah suatu konsep penting bagi organisasi untuk mengenali, menarik, dan mempertahankan karyawan berbakat mereka dalam memastikan terciptanya kinerja karyawan yang berkualitas (Akter et al., 2018). *Quality of Work Life* memiliki fokus pada penghargaan terhadap manusia pada lingkungan kerjanya. Peran penting program *Quality of Work Life* adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi dapat membawa kepada kualitas kerja yang lebih baik. Cascio (2010) menyatakan bahwa terdapat dua acara dalam menjelaskan *Quality of Work Life* yaitu, pertama kualitas kehidupan kerja dan kondisi untuk dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia. Kedua, kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai sekumpulan sasaran yang aman,

keterlibatan kerja, kebijakan pengembangan karir, perancangan karakteristik pekerjaan, kompensasi yang adil dan lain-lain.

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan hal utama yang tidak kalah pentingnya dalam mencapai tujuan organisasi. Hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan antara bawahan dengan bawahan dalam suatu organisasi sangat berpengaruh besar dalam menjembatani terciptanya peningkatan produktivitas kerja pegawai di dalam organisasi tersebut. Sedarmayanti (2013 : 199) berpendapat bahwa strategi keberhasilan pengukuran kinerja dapat dilihat dari beberapa aspek yang mana salah satunya merupakan komunikasi. Komunikasi merupakan hal penting dalam penciptaan dan pemeliharaan sistem pengukuran kinerja. Komunikasi sebaiknya dari berbagai arah, berasal dari top-down, bottom-up dan secara horizontal berada di dalam dan lintas organisasi. komunikasi organisasi yang bersifat positif dapat mendorong produktivitas kerja pegawai dalam suatu organisasi, sehingga lebih mempermudah tercapainya tujuan organisasi. Sebaliknya komunikasi organisasi yang negatif, dapat menghambat produktivitas tinggi karyawan dalam organisasi yang mengakibatkan organisasi berjalan menuju keujung tanduk kehancurannya.

Selain kualitas kehidupan kerja dan komunikasi organisasi, pegawai juga memerlukan suatu perangsang didalam melakukan pekerjaan didalam instansi, rangsangan itu berupa motivasi. Motivasi kerja merupakan faktor pendorong sehingga dapat menghasilkan produktivitas dan kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan organisasi (Sopiah, 2008). Menurut Hamali (2018) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang

menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan berintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Dengan motivasi kerja yang tinggi, diharapkan menjadi penggerak bagi pegawai untuk bekerja lebih giat dan semangat didalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Sebuah instansi sebaiknya selalu memberikan motivasi kepada para pegawainya, agar pegawai dapat memberikan seluruh tenaga dan pikiran yang dimilikinya apabila instansi itu menginginkan kinerja yang optimal. Memotivasi para pegawai bukanlah persoalan yang mudah karena di dalam diri pegawai juga terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Namun, apabila manajemen instansi dapat memahami persoalan motivasi dan dapat mengatasinya, maka instansi-instansi akan lebih mudah mendapatkan kinerja pegawai yang optimal.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan yang bergerak dalam bidang administrasi kependudukan dan pelayanan publik dan berada dibawah naungan pemerintahan kota Pasuruan. Dalam hal ini tentu saja menuntut para pegawai untuk terus meningkatkan performa kinerjanya agar dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Seorang pimpinan juga harus bisa mengontrol dan memberikan teknik agar kualitas kerja pegawainya terjamin.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan hasil observasi yang peneliti lakukan, maka penulis tertarik untuk menganalisis tentang *Quality of Work Life* (QWL) yang dihubungkan dengan komunikasi organisasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai sesuai dengan permasalahan yang ada didalam instansi pemerintah. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL), Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan”**.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penelitian ini memiliki perumusan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
2. Bagaimana *Komunikasi Organisasi* berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
3. Bagaimana *Motivasi* berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
4. Bagaimana *Quality Of Work Life* (QWL), *komunikasi organisasi* dan *motivasi* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dari rumusan penelitian diatas maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang meliputi :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Komunikasi Organisasi* terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Motivasi* terhadap kinerja pegawai.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL), *Komunikasi Organisasi* dan *Motivasi* secara bersama-sama atau simultan terhadap kinerja pegawai.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Adapun kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi bagi pihak dinas agar lebih memperhatikan kualitas kehidupan kerja, Komunikasi Organisasi dan motivasi kerja supaya pegawai memberikan kinerja yang lebih optimal dalam bekerja untuk mewujudkan tujuan organisasi.

2. Bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi, sumber pengetahuan, acuan dan evaluasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

3. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan sehubungan dengan pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL), Komunikasi Organisasi Dan Motivasi kerja terhadap kinerja pegawai untuk diterapkan dalam pengelolaan sumber daya manusia kedepannya.