

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Organisasi sering dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan berkerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Organisasi dapat berbentuk perusahaan, divisi, departemen, group atau tim. Keberadaan pegawai merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Peranan sumber daya manusia akan semakin penting ketika berada pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Uraian diatas sesuai dengan pendapat Syafrilenti (2006:113) :

Bahwa untuk menjadi organisasi yang tangguh ke depan dengan penuh tantangan, maka perlu ditingkatkan faktor keahlian pribadi sumber daya manusia, pemahaman bersama terhadap visi organisasi dan pembelajaran tim. Organisasi juga akan berjalan dengan lancar jika anggotanya diisikan dengan orang-orang yang berkualitas dan berkompeten.

Mengingat hal tersebut, sudah menjadi sebuah keharusan bagi organisasi untuk memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia. Karena kegagalan dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi akan mendatangkan kerugian bagi organisasi yaitu tidak tercapainya tujuan yang telah ditetapkan begitupun sebaliknya. Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber

daya manusia yang profesional semuanya menjadi tidak bermakna (Yuniarsih & Suwatno, 2008).

Berkaitan dengan kinerja pegawai, dewasa ini muncul beberapa fenomena dalam organisasi salah satunya adalah ketidak tercapaian penyelesaian kerja pegawai sesuai waktu yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa upaya atau faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya kepuasan kerja dan disiplin kerja. Hal ini didasarkan pada pendapat yang menyatakan bahwa “kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kompensasi, pelatihan karyawan, lingkungan kerja, budaya kerja, kepemimpinan, motivasi, disiplin, kepuasan kerja” (Siagian, 2002). Kinerja pegawai memiliki peranan yang sangat penting karena kinerja merupakan bentuk hasil akhir dari proses pegawai menyelesaikan tugasnya. Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi akan menyelesaikan tugasnya dengan baik dan benar juga tepat waktu. Dalam hal tersebut di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang mengenai ketercapaian sasaran kerja pegawai dengan tepat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Arif selaku pengelola kepegawaian di sekretariat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang pada 25 Oktober 2021 pukul 10.29 WIB sebagai berikut :

“Mengenai ketercapaian sasaran kerja dengan target dan waktu yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil hambatannya adalah terputusnya system dari pusat yang berbentuk jaringan, ketika jaringan tersebut terputus maka kami belum dapat mengoperasikan data kepusat, hanya dapat menginput data, sehingga waktu penyelesaian dokumen tidak tepat waktu”

Berdasarkan wawancara diatas tentang permasalahan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, sehingga perlu mendapatkan

perhatian serius dari pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sebagai Organisasi Perangkat daerah (OPD) di Kota Malang. Terlepas dari permasalahan tersebut terkait kinerja pegawai merupakan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pemberian pelayanan. Dalam mengoptimalkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berbenah dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan dengan Bapak Arif selaku pengelola kepegawaian di sekretariat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang pada 8 Oktober 2021 pukul 10.45 WIB sebagai berikut :

“Untuk upaya peningkatan kinerja pegawai yang pertama melalui koordinasi rutin seminggu dua kali melalui offline atau online (*zoom meeting*) yang kedua diklat, dan yang ke tiga kegiatan diluar (*outbond*), serta pemberian rewards bagi pegawai yang kinerjanya bagus untuk peningkatan kapasitas aparatur sipil negara” (wawancara dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang pada 8 Oktober 2021 pukul 10.45 WIB).

Oleh karena itu, berdasarkan dengan pemaparan dari latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat penelitian tentang **“Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang dirumuskan yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya peningkatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang ?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan permasalahan diatas tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mendeskripsikan upaya peningkatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Kota Malang.
2. Untuk menggambarkan faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Kota Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan atau mengembangkan wawasan baru yang berhubungan dengan sumber daya manusia, khususnya tentang upaya peningkatan kinerja pada pegawai. Serta dapat digunakan untuk referensi penelitian selanjutnya yang relevan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan disiplin, motivasi dan kompensasi terhadap kinerja pegawai.

### b. Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan dan pertimbangan bagi instansi terkait dalam upaya peningkatan kinerja pegawai yang lebih baik lagi kedepannya.

### c. Bagi Universitas Merdeka

Untuk menambah referensi kepustakaan dan dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi kemungkinan adanya penelitian sejenis di masa mendatang yang berkenaan dengan kinerja.