

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masalah karyawan selalu berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Saat ini, model pengembangan SDM berbasis kompetensi dianggap paling efektif bagi organisasi untuk mencapai tujuan mereka. Model ini menitikberatkan pada kompetensi individu, yakni atribut yang dimiliki seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerjanya di lingkungan kerja. merupakan sesuatu yang sangat penting yang memengaruhi operasi organisasi. Dibutuhkan tindakan strategis untuk mencapai tujuan organisasi karena kualitas pelayanan merupakan indikator keberhasilan organisasi. Pada hakikatnya, ada sebagian faktor yang dapat berpengaruh Kompensasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Keterkaitan antara sumber daya manusia beserta permasalahan pegawai telah tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Bab VI Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Hak dan Kewajiban PNS menyatakan lebih lanjut: “PNS berhak memperoleh: a. Gaji, tunjangan, dan fasilitas; b. Cuti; c. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua; d. Perlindungan; dan e. Pengembangan kompetensi”. Seseorang pasti mengharapkan hasil atau balas jasa dari pekerjaan yang dilakukannya. Semua pegawai harus diberi kompensasi atas kerja mereka untuk mencapai tujuan organisasi dan mereka sendiri (Peraturan.bpk.go.id, 2014).

Sumber daya manusia berkualitas tinggi didefinisikan sebagai sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk menghasilkan nilai komparatif dan inovatif-generatif-kompetitif dengan menggunakan energi tertinggi, seperti imajinasi, kreativitas, dan inteligensi, menurut Ndraha (1999). Dengan kata lain, tidak hanya menggunakan energi kasar seperti tenaga otot,

bahan mentah, lahan, air, dan sebagainya (Kumparan.com, 2023). Dinas memerlukan sumber daya manusia untuk melakukan tugas manajemen seperti perencanaan, organisasi, pengendalian, dan kontrol. Untuk mencapai visinya yaitu “Terwujudnya Infrastruktur Strategis Yang Berkelanjutan Dalam Mendukung Karawang Yang Mandiri, Maju, Adil, Dan Makmur”, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Karawang harus memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang tinggi. Data berikut menunjukkan kinerja dinas PRKP Karawang.

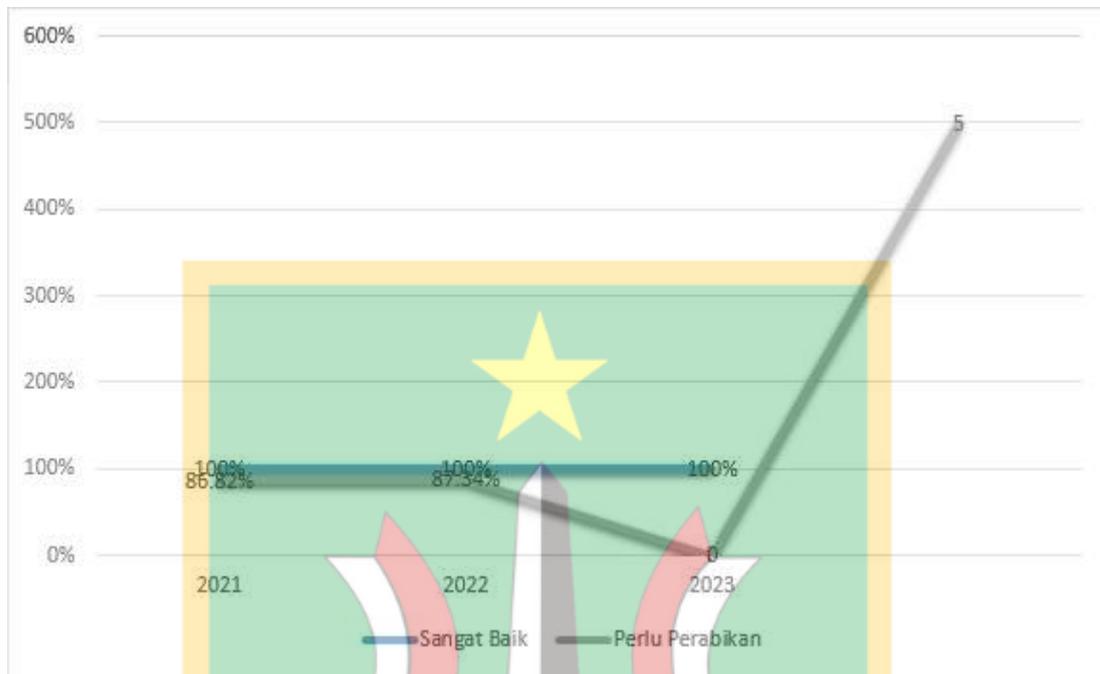
Tabel 1.1. Data Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) PRKP Kabupaten Karawang Periode 2021 - 2023

Tahun	Target Kinerja Realisasi	Target Kinerja Realisasi
SKP Tahun 2021	100%	86.82%
SKP Tahun 2022	100%	87.34%
SKP Tahun 2023	100%	85,28%

Sumber: Laporan Kepegawaian DPRKP Karawang, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1. terlihat bahwa Kinerja pegawai pada tahun 2021 mencapai target sebesar 86.82%, tetapi pada tahun 2022 kinerja naik sebesar 0.52 menjadi 87.34%. Untuk tahun 2023, kinerja pegawai mengalami penurunan lagi sebesar 2,06 dengan targetnya 85,28%. Sehingga Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai selama tiga tahun terakhir mengalami fluktuasi, ini karena penyebabnya banyak yang pegawai non ASN Keluar dari dinas berdasarkan kontrak kerja dengan demikian Tingkat kinerja pegawai sangat penting untuk keberhasilan keseluruhan organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya.

Gambar 1. 1 Fluktuasi Kinerja Pegawai PRKP Kabupaten Karawang Periode 2021 - 2023



Pada gambar 1.1 di atas dengan turunnya persentase jumlah pegawai yang memiliki kategori perlu perbaikan, maka dapat diartikan bahwa kinerja pegawai meningkat menjadi lebih baik, juga diperkuat dengan kenaikan jumlah pegawai dengan kategori kinerja sangat baik menjadi sebesar 0,52% pada tahun 2022. dan jumlah pegawai yang memiliki kinerja perlu perbaikan adalah sebesar 2,06 dengan targetnya 85,28%. artinya masih ada hal yang harus dilakukan dan juga mencari penyebab terjadinya hal tersebut agar dapat meningkatkan jumlah pegawai yang memiliki kinerja dengan kategori baik hingga sangat baik.

Penelitian yang sejalan dengan tulisan (Priyatna, 2022) mengenai Efektivitas Program Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu) di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman (PRKP) Kabupaten Karawang (Studi Kasus Pelaksanaan Rutilahu di Kecamatan Karawang Barat) menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Rutilahu oleh Dinas PRKP Kabupaten Karawang telah berjalan cukup baik. Namun, hasil penelitian di lapangan mengungkapkan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang perlu diperbaiki untuk

meningkatkan keberhasilan program Rutilahu.

Dinas PRKP Kabupaten Karawang ada salah satu program yaitu penerapan program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu), yang dimana kinerja dari pegawai dengan pihak desa se kabupaten karawang harus bisa ditingkatkan dalam merealisasikan program ini sampai mencapai target yang diinginkan. Pegawai DPRKP harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat setempat dan mengedukasi mereka secara lebih eksplisit mengenai program pembangunan Rutilahu. Hal ini akan memungkinkan warga yang belum melengkapi dokumen yang diperlukan untuk segera membuat dokumen tersebut. Untuk pengembangan Rutilahu, perangkat desa se-Kabupaten Karawang dan para pendamping calon penerima harus bekerja sama secara erat sehingga mereka yang belum memiliki seluruh dokumen yang diperlukan dapat segera membuatnya. Untuk memastikan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dan telah mendapat persetujuan dari keluarga penerima sebelum melanjutkan ke tahap lamaran, perangkat desa se-Kabupaten Karawang dan mitra calon penerima harus bekerja sama secara erat. Ini adalah penentu utama seberapa baik kinerja karyawan. Sekalipun program tersebut tidak mengikuti pedoman, dampak yang bervariasi dari lapangan terhadap kualitas pelayanan pegawai tetap perlu diperhitungkan.

Selain data kinerja dan hasil studi kepustakaan yang sudah diperoleh, Peneliti juga meninjau temuan penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini dan menemukan bahwa hasil penelitian juga dikenal sebagai “research gap” menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam hasil penelitian mengenai Pengaruh Kompensasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel moderasi.

Hasil penelitian yang menunjukkan perbedaan tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 1.2. Research Gap Pengaruh Kompensasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

<i>Research Gap</i>	<i>Peneliti</i>	<i>Hasil</i>
Terdapat kesenjangan dalam temuan penelitian tentang dampak kinerja karyawan dan gaji.	(Dinda, 2021)	Kinerja karyawan dapat dipengaruhi secara negatif dan sebagian kompensasi mungkin tidak berdampak signifikan.
	(Ndaru Tutus, 2022)	Kompensasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
	Dewi Apriani (2023)	Kompensasi finansial mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui komitmen terhadap organisasi. Secara langsung, kompensasi finansial memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
Temuan penelitian mengenai bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kinerja karyawan berbeda-beda.	Reiny Irianti Poetri., dkk (2020)	Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja tidak sebesar pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Ini karena koefisien pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja adalah 0,115, yang lebih tinggi dibandingkan dengan koefisien pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja yang sebesar 0,030.
	Pebrian (2023)	Uji regresi linier berganda diterapkan untuk menilai pengaruh kualitas layanan. Hasilnya mengungkapkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas X1 adalah 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, menandakan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Sumber: Berdasarkan Rujukan Jurnal Penelitian Yang Sudah Dipublikasi

Hasil penelitian Dewi Apriani (2023) judul “Pengaruh Kompensasi Finansial, Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Universitas Mercu Buana Jakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa imbalan finansial berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap

komitmen organisasi, lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif kecil namun langsung terhadap komitmen organisasi, dan soft skill terbukti berpengaruh langsung positif dan signifikan pada komitmen organisasi. Komitmen organisasi dan keuangan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dalam lingkungan dimana tenaga kerja non-manual mempunyai dampak langsung yang negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, maka soft skill mempunyai dampak langsung yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Imbalan finansial mempunyai pengaruh tidak langsung yang positif dan cukup besar terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi dan lingkungan, sedangkan komitmen organisasi mempunyai pengaruh langsung yang positif dan cukup besar terhadap kinerja pegawai. Melalui komitmen organisasi, lingkungan non fisik dan soft skill sama-sama memberikan dampak positif secara tidak langsung terhadap kinerja pekerja.

(Dinda, 2021) “Kompensasi dan Organizational Citizenship Behavior Kaitannya Dengan Kinerja Karyawan” Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan sedikit dipengaruhi oleh gaji. Sementara itu, kinerja karyawan meningkat secara signifikan dan sebagian dengan adanya OCB. Kinerja karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh remunerasi dan OCB secara bersamaan.

Pebrian (2023), adapun judul yang di kaji “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Balai Diklat Keagamaan Kota Palembang” Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan melalui uji regresi linier berganda, dengan nilai signifikansi variabel kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan kerja berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai di Balai Diklat Kota Palembang, dengan tingkat pengaruh sebesar 94,3%. Meskipun ada beberapa hambatan dalam mencapai tujuan, tingkat kepuasan pegawai tetap sangat tinggi, yaitu lebih dari

90%.

Dengan demikian jelas bahwa untuk menciptakan Pengaruh Kompensasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Pemoderasi pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman (PRKP) Kabupaten Karawang Biasanya hasil dari balas jasa diberikan dalam bentuk kompensasi. Menurut Martoyo (2007) dalam buku Lijan Sinambela, kompensasi merujuk pada keseluruhan sistem pemberian imbalan kepada karyawan dan majikan, baik dalam bentuk langsung (finansial) maupun tidak langsung (nonfinansial). Sementara itu, Astrohadiwiryo (2015) mendefinisikan kompensasi sebagai bentuk imbalan atau balas jasa yang diberikan oleh organisasi kepada karyawannya. Imbalan ini diberikan karena karyawan telah menyumbangkan semangat dan tenaga mereka untuk mendukung kemajuan organisasi serta membantu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Warther dan Davis (1996) mengemukakan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diberikan kepada pekerja sebagai balasan atas jasa yang mereka berikan kepada Dinas. Jika ditangani dengan benar, gaji ini akan membantu pencapaian tujuan organisasi dan membantu menarik, mempertahankan, dan melatih talenta terbaik. Di sisi lain, gaji yang tidak mencukupi kemungkinan akan menyebabkan karyawan meninggalkan perusahaan, sehingga lebih sulit bagi perusahaan untuk mengisi posisi dengan pekerja yang mampu memenuhi kebutuhannya secara memadai. Dalam (Sinambela, Lijan Poltak dan Sinambela, 2022).

Gaji, yang memungkinkan seseorang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, merupakan faktor krusial bagi setiap pegawai di sebuah perusahaan. Selain itu, gaji juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas pegawai, yang mendukung perusahaan dalam mencapai targetnya. Menurut Andrew F. Sikula (2007:119) dalam tulisan (Vany, 2020), gaji

adalah kompensasi finansial yang diterima oleh seorang karyawan sebagai hasil dari posisinya sebagai pegawai yang berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan.

Dengan demikian jelas bahwa untuk menciptakan Tingkat Gaji dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam suatu organisasi termasuk di Dinas Perumahan Rakyat dan

Kawasan Pemukiman (PRKP) Kabupaten Karawang diperlukan suatu reward yang pantas berupa gaji bagi setiap pegawai di kantor untuk memotivasi kerja pegawai di lingkungan kantor.

Menurut Amstrong dan Baron (1998), Penafsiran suatu pertunjukan sering kali dipengaruhi oleh terjemahan bahasa Inggrisnya. Meskipun kinerja sering kali dipahami sebagai keluaran atau pencapaian, definisi sebenarnya lebih luas karena mencakup proses dan keluaran. Kinerja memiliki pengaruh langsung dalam mencapai tujuan strategis organisasi, memuaskan pelanggan, dan meningkatkan perekonomian. Selain frasa “Kinerja”, pengelolaan kinerja karyawan, atau MEP, adalah istilah lain yang kadang-kadang digunakan oleh sejumlah organisasi swasta.

Sinambela et al. (2011) menjelaskan bahwa kemampuan seorang pegawai dalam melakukan tugas tertentu itulah yang dimaksud dengan kinerjanya. Kinerja ini sangat penting karena menunjukkan sejauh mana pekerja dapat menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan. Untuk melakukan hal ini, diperlukan titik referensi yang tepat, dapat diukur, dan ditentukan secara luas (Sinambela, Lijan Poltak & Sinambela, 2022).

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik, pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2012) di dalam artikel (Rinagunawan, 2020), pelayanan adalah proses yang terdiri dari sejumlah tindakan intangible yang biasa (tetapi tidak selalu) terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau non-fisik. Pelayanan, juga dikenal sebagai “service”, adalah kegiatan

tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ini menciptakan kepuasan berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapan pelanggan dan tidak menghasilkan kepemilikan.

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk akan barang, jasa, atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Peraturan.bpk.go.id, 2009). Ketentuan ini diatur dalam Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Semua jenis layanan yang diberikan oleh suatu Dinas, terlepas dari jenisnya, dianggap sebagai kualitas pelayanan, menurut Arianto (2018:83) dalam tulisan kajian pustaka (Ginting, 2021b) dapat didefinisikan sebagai fokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan serta memenuhi harapan pelanggan dengan cepat.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh Dinas kepada masyarakat yang, meskipun tidak berwujud, tetap dapat dirasakan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melihat seberapa baik layanan yang diberikan kepada konsumen yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Jadi Kualitas Pelayanan adalah tingkat keberhasilan pelayanan terhadap penerima, Sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Di bawah tanggung jawab Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Karawang Sehubungan dengan visi Bupati Karawang 2016-2021, visi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Karawang 2016-2021 adalah sebagai berikut:

“Terwujudnya Infrastruktur Strategis Yang Berkelanjutan Dalam Mendukung Karawang Yang

Mandiri, Maju, Adil, Dan Makmur”. Misi yang telah ditetapkan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Karawang adalah sebagai berikut: 1. Meningkatkan Kualitas Infrastruktur Kawasan Perkotaan; 2. Meningkatkan Cakupan Pengelolaan Pemakaman dan Penerangan Jalan Umum; 3. Meningkatkan Cakupan Pelayanan Air Bersih di Pedesaan dan Perkotaan; 4. Meningkatkan Kuantitas Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni; 5. Meningkatkan Kuantitas Penanganan Infrastruktur Lingkungan dan Permukiman; dan 6. Meningkatkan Kuantitas Penanganan Infrastruktur Lingkungan dan Pengurangan Kawasan Kumuh (karawangkab.go.id, 2024).

Pada penelitian Reiny Irianti Poetri., dkk (Jayaningrum et al., 2020), dengan judulnya adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya”. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja dan kinerja signifikan, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja tidak signifikan. Sebaliknya, pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja lebih besar, dengan koefisien 0,115, dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja, dengan koefisien 0,030. Dengan demikian, pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kinerja, Persamaan di teori sedangkan terdapat perbedaan di variabel tentunya waktu dan lokasi.

Berdasarkan analisis masalah di atas dan perbedaan hasil penelitian dari beberapa peneliti sebelumnya, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang diberi judul **“Pengaruh Kompensasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Pemoderasi”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Kompensasi tidak sesuai dengan kinerja.
2. Kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan.
3. Sarana dan prasarana belum memadai.
4. Belum mencapai standarisasi kinerja.
5. Kinerja Pegawai Kurang Efektif.
6. Organizational Citizenship Behavior (OCB) belum di terapkan dalam diri pegawai
7. Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada pegawai Tidak ada perilaku yang ditunjukkan secara sukarela dengan berusaha lebih dari yang diharapkan Dinas

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas dan mempertimbangan keterbatasan waktu, maka penelitian ini dibatasi pada “Pengaruh Kompensasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Pemoderasi”.

1.4. Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang di atas rumusan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kompensasi berpengaruh langsung terhadap Organizational Citizenship Behavior
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap Organizational Citizenship Behavior
3. Apakah Kompensasi berpengaruh langsung terhadap Kinerja pegawai.

4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kinerja pegawai.
5. Apakah Organizational Citizenship Behavior berpengaruh langsung terhadap Kinerja pegawai.
6. Apakah Kompensasi berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior?

1.5. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, adalah untuk:

1. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Organizational Citizenship Behavior
2. Menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Organizational Citizenship Behavior
3. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja pegawai.
4. Menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kinerja pegawai.
5. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja pegawai.
6. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior
7. Menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kinerja pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menyajikan hasil empiris dari pengaruh Kompensasi, kualitas pelayanan, serta *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pegawai.
- 2) Bagi Dinas, diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk meninjau ulang atau meninjau kembali terhadap manajemen terkait gaya pemberian Kompensasi bagi pegawai, kualitas pelayanan serta *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja pegawai.
- 3) Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sumber referensi terutama dalam hal yang terkait mengenai Kompensasi, kualitas pelayanan serta *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja pegawai. Selain itu, Penelitian ini juga dapat menjadi sumber solusi masalah terstruktur.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan objek penelitian pada kinerja pegawai di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Karawang. Penelitian ini hanya mencakup variabel-variabel yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia, yaitu kompensasi, kualitas pelayanan, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan kualitas pegawai dengan kinerja yang tinggi, sehingga Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Karawang menjadi lebih baik. Penelitian ini dibatasi pada pegawai yang bekerja di lingkungan dinas tersebut.

