

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kesuksesan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya. Kinerja yang optimal akan mendukung organisasi dalam merealisasikan tujuan jangka panjangnya dengan lebih efisien dan efektif. Dalam konteks organisasi publik, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok, kinerja karyawan tidak hanya berdampak pada pencapaian tujuan internal, tetapi juga pada kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas pelayanan tersebut, sangat penting untuk memahami berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja karyawan menurut (Setyo Widodo et al., 2022) Salah satu tolak ukur utama dalam menilai sejauh mana sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan telah berkontribusi terhadap kemajuan organisasi adalah dengan melihat peran aktif mereka dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dalam upaya mewujudkan target dan visi yang telah ditetapkan, perusahaan perlu menerapkan sistem pengelolaan sumber daya manusia yang terarah dan konsisten. Hal ini dapat dilakukan melalui penerapan berbagai kebijakan strategis yang mampu mengakomodasi kepentingan perusahaan sekaligus memperhatikan kesejahteraan serta kebutuhan karyawan.

Di sektor pemerintahan, kinerja pegawai memiliki peran krusial karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Indonesia mendorong aparatur sipil negara untuk meningkatkan produktivitas dan profesionalisme dalam bekerja, salah satunya melalui berbagai kebijakan peningkatan kompetensi, pemberian kompensasi, dan perbaikan lingkungan kerja. Meskipun demikian, masih sering ditemui kendala seperti rendahnya motivasi, ketidakpuasan kerja, serta lingkungan kerja yang belum mendukung, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok merupakan instansi yang berfungsi memberikan pelayanan administratif kependudukan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya. Kinerja pegawai di Disdukcapil sangat menentukan kelancaran pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya masih

terdapat keluhan masyarakat, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, antrean panjang, serta kualitas pelayanan yang dinilai kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai perlu mendapatkan perhatian lebih.

Beberapa faktor yang diduga memengaruhi kinerja pegawai antara lain kepuasan kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompensasi. Tingkat kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap semangat dan motivasi dalam bekerja, lingkungan kerja fisik yang baik (misalnya pencahayaan, kenyamanan ruang, dan fasilitas) dapat meningkatkan produktivitas, sementara kompensasi yang sesuai diharapkan mampu memberikan dorongan bagi pegawai untuk bekerja lebih optimal.

**Tabel 1. 1**  
**Target Pencapaian Kinerja Karya Disdukcapil Kota Depok**

No	Indikator penilaian	Target	Tahun		
			2022	2023	2024
1	Kualitas Kerja	100%	85%	88%	90%
2	Kuantitas Kerja	100%	80%	83%	85%
3	Ketepatan Waktu	100%	78%	81%	84%
4	Tanggung Jawab	100%	82%	85%	87%
Total			81%	84%	87%

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok*

Tabel 1.1 menyajikan data mengenai target dan capaian kinerja pegawai Disdukcapil Kota Depok dalam kurun waktu 2022 hingga 2024, yang dinilai melalui empat indikator utama: produktivitas, ketepatan waktu, kualitas pelayanan, serta kedisiplinan kerja. Meskipun seluruh indikator ditetapkan dengan target ideal sebesar 100%, pencapaian aktualnya menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ke tahun. Rata-rata kinerja keseluruhan mengalami kenaikan, dari 81% pada tahun 2022 menjadi 84% di 2023 dan 87% pada 2024. Tren positif ini mengindikasikan adanya peningkatan kualitas kerja yang bisa jadi dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja, kondisi lingkungan kerja fisik, serta sistem kompensasi yang diterapkan.

Menurut (A. A. Tanjung et al., 2023) Kepuasan kerja yang diperoleh dari dalam lingkungan pekerjaan merupakan bentuk kepuasan yang dirasakan karyawan ketika mereka mendapatkan penghargaan atas output pekerjaan yang dicapai, penempatan yang sejalan dengan keahlian, perlakuan yang adil dari atasan, sarana kerja yang

mencukupi, serta lingkungan kerja yang mendukung serta menyenangkan. Semua elemen tersebut memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan dan semangat kerja seseorang dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Sementara itu, kepuasan kerja yang berasal dari luar pekerjaan lebih berkaitan dengan kompensasi atau balas jasa yang diterima karyawan atas kontribusi mereka. Balas jasa ini memberikan kebebasan finansial yang memungkinkan karyawan memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya di luar lingkungan kerja, seperti kebutuhan pribadi, keluarga, dan sosial. Dengan demikian, keseimbangan antara kepuasan kerja internal dan eksternal sangat penting guna mewujudkan kondisi pekerjaan efisien serta berkelanjutan.

Pada dasarnya, kepuasan kerja bersifat personal karena setiap orang mempunyai level kepuasan yang tidak sama, tergantung pada prinsip nilai yang diyakininya. Kepuasan kerja mencerminkan hasil evaluasi seseorang terhadap perasaan atau sikapnya, apakah ia merasa senang ataupun tidak, puas maupun tidak atas pekerjaannya. Dalam konteks organisasi, kepuasan kerja pegawai menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan oleh atasan. Hal ini karena kepuasan kerja memiliki hubungan yang erat dengan kinerja pegawai. Pegawai yang merasa puas biasanya mempunyai motivasi yang kuat, komitmen yang kuat terhadap organisasi, serta aktif dalam berpartisipasi menjalankan tugasnya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerjanya secara berkelanjutan. Kepuasan kerja bisa dimaknai sebagai suatu bentuk respons emosional atau perasaan yang muncul dari dalam diri individu sebagai hasil dari penilaian terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, termasuk segala aspek yang terdapat di dalamnya. Perasaan ini mencerminkan sejauh mana seseorang merasa puas, nyaman, atau bahkan bangga terhadap tugas, tanggung jawab, lingkungan kerja, serta output yang didapatkan melalui pekerjaan itu. Dengan ungkapan lain, kepuasan kerja timbul ketika terdapat kesesuaian antara harapan individu terhadap pekerjaannya dengan realitas yang ia hadapi sehari-hari di tempat kerja (Suryawan & Salsabilla, 2022).

Lingkungan kerja fisik yang kondusif dapat berperan besar dalam mendorong produktivitas karyawan. Lingkungan kerja fisik mencakup kondisi fisik seperti tempat kerja yang nyaman dan sarana yang cukup, dan lingkungan sosial yang mendukung, seperti interaksi yang harmonis antar karyawan dan atasan maupun antar sesama rekan kerja. Menurut (Aris Subhan 1, Nurzalinar Joesah 2, 2023)

Lingkungan kerja fisik mengacu pada seluruh elemen atau kondisi yang secara langsung berada di sekitar pegawai dan memiliki pengaruh terhadap kenyamanan maupun efektivitas mereka dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Unsur-unsur fisik ini mencakup berbagai aspek, seperti tingkat pencahayaan atau penerangan di tempat kerja, suhu udara atau temperatur ruangan, sistem keamanan yang tersedia, kebersihan lingkungan, luas dan fleksibilitas ruang gerak yang disediakan, hingga adanya elemen tambahan seperti alunan musik atau suara latar yang dapat memengaruhi suasana hati. Keseluruhan faktor itu memegang peran penting dalam membentuk suasana kerja yang mendukung produktivitas, kesehatan, dan kesejahteraan pegawai secara menyeluruh.

Menurut (Marlius et al., 2022) Lingkungan kerja yang dirancang secara nyaman dan mendukung dapat memberikan dorongan positif bagi pegawai dalam menjalankan aktivitasnya, karena rasa nyaman tersebut mampu membangkitkan semangat kerja lebih baik. Semangat yang meningkat ini sehingga akhirnya berperan secara langsung terhadap peningkatan kualitas maupun kuantitas kinerja pegawai. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja mengandung risiko tertentu, seperti ketidaknyamanan, gangguan fisik, atau fasilitas yang tidak memadai, maka hal tersebut cenderung menurunkan motivasi kerja karyawan. Dalam situasi seperti ini, tidak menutup kemungkinan akan muncul kesalahan dalam pelaksanaan tugas serta penurunan produktivitas secara keseluruhan. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan kerja fisik yang aman, bersih, dan nyaman merupakan faktor krusial yang sangat memengaruhi efektivitas kerja serta pencapaian kinerja pegawai dalam jangka panjang.

Kompensasi merupakan salah satu unsur utama yang mampu memengaruhi motivasi kerja seorang karyawan. Kompensasi yang diberikan perusahaan sebagai penghargaan atas kontribusi yang diberikan oleh karyawan, baik berupa gaji, tunjangan, maupun fasilitas lainnya, dapat meningkatkan semangat kerja dan produktivitas. Kompensasi adalah salah satu indikator utama yang memegang peran penting dalam sebuah Perusahaan. Menurut (Dwi Cahya et al., 2021) Kompensasi dapat dipahami sebagai seluruh bentuk penghargaan, baik secara finansial maupun non-finansial, yang diterima karyawan sebagai bentuk penghargaan atau balas jasa atas kontribusi, usaha, dan kinerja mereka saat melaksanakan tugas serta tanggung

jawab di lingkungan kerja. Imbalan ini mencakup gaji pokok, tunjangan, insentif, bonus, hingga fasilitas lain yang diberikan perusahaan sebagai wujud penghargaan terhadap dedikasi yang telah diberikan oleh karyawan.

Tujuan utama dari pemberian kompensasi adalah untuk memotivasi karyawan agar terus meningkatkan kinerjanya serta menciptakan hubungan kerja yang adil dan saling menguntungkan antara pihak manajemen dan tenaga kerja. Namun, jika kompensasi yang diterima oleh karyawan dianggap tidak adil atau kurang memadai, maka hal ini dapat menurunkan motivasi mereka dan menghambat kinerja. Menurut (Asri Ayu Adisti, 2024) Kompensasi merupakan segala bentuk imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk pengakuan atas kontribusi yang telah mereka berikan. Imbalan ini dapat bersifat fisik maupun nonfisik.

Kepuasan kerja, lingkungan kerja fisik, dan kompensasi adalah tiga unsur yang saling berhubungan dan memengaruhi satu sama lain dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pegawai yang merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya, bekerja di lingkungan yang mendukung, dan menerima kompensasi yang adil cenderung akan bekerja dengan lebih maksimal. Sebaliknya, ketidakpuasan dalam salah satu atau beberapa aspek ini dapat menurunkan motivasi dan kinerja mereka., ketiga faktor ini memiliki dampak yang signifikan terhadap produktivitas karyawan di berbagai instansi pemerintahan. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan ketiga faktor ini secara bersamaan untuk mencapai kinerja yang optimal. Di Disdukcapil Kota Depok, untuk meningkatkan kinerja karyawan, perlu ada evaluasi dan perbaikan di ketiga aspek tersebut.

Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, kinerja karyawan di Disdukcapil Kota Depok memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Disdukcapil memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, misalnya penerbitan KTP, akta kelahiran, serta dokumen kependudukan lainnya. Kualitas pelayanan ini sangat bergantung pada kinerja karyawan yang ada.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Depok?

2. Apakah Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Depok?
3. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Depok?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang penulis tulis ialah untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam rumusan masalah di atas, sehingga bisa diketahui secara detail dan secara memperjelas tujuan dari penelitian ini akan diadakan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menetapkan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok..

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian mengarah kepada dengan tujuan yang objektif, sehingga diterapkan untuk membantu pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan perumusan kebijakan bagi pihak pihak yang memanfaatkan hasil penelitian, yaitu :

##### **a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok**

Diharapkan hasil penelitian skripsi ini dapat menjadi masukan serta menjadi pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dalam menghadapi situasi terkait dengan Dampak Kepuasan kerja, Lingkungan kerja fisik, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini diharapkan bisa memberikan manfaat dalam proses pengambilan keputusan oleh para pimpinan.

##### **b. Bagi Penulis**

Untuk mengetahui Dampak Kepuasan kerja, Lingkungan kerja fisik, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok serta Memperluas wawasan penulis dan memberikan pengalaman kepada penulis.