

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya yang paling berharga dalam sebuah organisasi adalah sumber daya manusia. Sebuah organisasi harus mampu mengelola sumber daya manusia yang berada di dalamnya dengan semaksimal mungkin. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang potensial dan mempunyai kedudukan yang strategis karena manusia mengetahui segala sesuatu yang dapat menjadi masukan atau sumber daya yang dibutuhkan organisasi untuk dikelola dan diolah sehingga menghasilkan kinerja yang berkualitas sesuai tujuan organisasi (Himalaya, Mursito, & Sarsono, 2021). Tujuan suatu organisasi adalah untuk menciptakan hasil yang maksimal, hal ini dapat tercapai melalui sinergi antara sumber daya manusia yang ada. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu manajemen yang memusatkan perhatiannya kepada faktor-faktor produksi manusia dengan segala aktivitasnya untuk mencapai tujuan perusahaan. Maka dari itu suatu keberhasilan organisasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang ada, namun tergantung pula pada aspek-aspek sumber daya manusia yang dimiliki.

Setiap individu di dalam organisasi memiliki karakteristik dan sifat, kemampuan, serta keterampilan yang unik antara satu dengan yang lainnya. Setiap komponen dari perbedaan individu tersebut menentukan efektivitas kinerja dari karyawan. Sumber daya manusia sangat diharapkan untuk lebih memperlihatkan hasil kerja dari sebuah instansi/organisasi, karena sumber daya manusia suatu instansi atau organisasi akan menghadapi kemajuan yang semakin baik apabila dapat berkembang dan menciptakan penyesuaian yang positif. Sebaliknya, buruknya pengembangan dan penerapan perbaikan oleh sumber daya manusia organisasi akan menyebabkan menurunnya kualitas perusahaan secara keseluruhan. (Nerissa, 2015 dalam Tannady, et al. (2022).

Faktor pegawai merupakan bagian dari pengelolaan dan pengoptimalan sumber daya manusia. Untuk menunjang pengembangan sumber daya manusia guna terciptanya pegawai yang kompeten, organisasi harus lebih memperhatikan pegawai. Salah satu aspek pokok dari sumber daya manusia adalah kinerja yang dihasilkan pegawai.

Mangkunegara (2017) menyatakan kinerja adalah hasil dari kemampuan seorang pegawai dalam melakukan tugas-tugas baik secara kuantitas maupun kualitas selaras dengan tanggung jawab yang diserahkan padanya. Kinerja merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari ruang lingkup organisasi atau perusahaan, dan semua pihak yang terlibat di dalam perusahaan tersebut. Kinerja juga berperan penting sebagai acuan dalam penilaian kualitas pegawai demi mempertahankan produktivitas seluruh pegawai yang bekerja di perusahaan tersebut. Kinerja pegawai juga dapat diartikan sebagai hasil (prestasi atau penampilan) kerja yang dicapai oleh orang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi (perusahaan) berdasarkan satuan waktu atau ukuran tertentu (Pusparani, 2021). Efektivitas suatu organisasi ditentukan dengan adanya kinerja, kinerja juga mencerminkan ukuran keberhasilan manajer dalam mengelola organisasi dan sumber daya manusianya. Kinerja pegawai akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas pemerintahan; artinya, tingkat ketergantungan suatu instansi ditentukan oleh sejauh mana kinerja pegawainya.

Untuk memberikan pelayanan terbaik, dibutuhkan peningkatan kinerja. Perbaikan kinerja serta prestasi ini akan membawa kemajuan pada instansi, memperbaiki keadaan untuk menjadi lebih stabil dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut Harini., dkk (2018) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu lingkungan kerja dan beban kerja.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi tiap orang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan. Jika lingkungan kerja tidak kondusif maka

akan mengakibatkan pegawai mudah stress, sulit berkonsentrasi, mudah sakit, dan menurunkan produktivitasnya saat bekerja. Menurut Darmadi (2020), lingkungan kerja merupakan sesuatu yang berada pada sekitar para karyawan sehingga mempengaruhi suatu individu dalam melaksanakan tugas kewajiban yang telah ditugaskan kepadanya. Artinya karena tempat kerja merupakan hal primer yang memberikan efek langsung bagi psikologis masing-masing pegawai yang nantinya kinerja dari individu masing-masing akan meningkat. Maka dari itu suatu organisasi harus memberikan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, pertukaran udara yang optimal, palet warna yang menyenangkan, serta pencahayaan yang baik di ruang kantor, bersama dengan lingkungan non-fisik yang melibatkan suasana kerja, interaksi antar pegawai, dan hubungan dengan pimpinan (Abriansyah, 2018). Dengan menggunakan sarana dan suasana yang tercipta dengan baik maka akan mendukung aktivitas pegawai dalam bekerja akan menjadi lebih nyaman dan semangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Tugas organisasi adalah untuk membangun lingkungan kerja yang dapat mendukung setiap keunikan dari para anggota sehingga mereka dapat berkembang dan tumbuh menjadi individu dengan nilai yang dapat berkontribusi terhadap kemajuan organisasi. Layanan berkualitas tinggi yang diberikan organisasi saja tidak cukup bagi para karyawan, namun diperlukan juga konsistensi dalam penyediaan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang bagi setiap pegawai dalam bekerja.

Selain lingkungan kerja, terdapat pula beban kerja yang perlu diperhatikan. Menurut Hutabarat (2017) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus dilakukan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja juga merupakan salah satu yang sering terjadi sebagai pemicu stress kerja. Menurut Ohorela (2021) Beban tugas yang diberikan kepada pegawai dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja ditentukan oleh

standar, artinya tugas atau tanggung jawab diberikan berdasarkan kualifikasi seorang pegawai. Kedua, jumlah pekerjaan yang diberikan berlebihan (*over capacity*) artinya melebihi kemampuan pegawai. Ketiga, beban kerja terlalu ringan (di bawah kapasitas/*Under Capacity*), artinya pekerjaan yang telah diberikan lebih kurang dari kemampuan para pekerja/pegawai.

Dari ketiga kondisi tersebut, beban kerja yang baik adalah beban kerja yang sesuai dengan kemampuan pegawai. *Over capacity* dan *under capacity* akan berdampak pada efisiensi kerja, sehingga kinerja pegawai tidak akan maksimal. Pemberian beban kerja yang efektif, instansi dapat mengetahui sejauh mana para pegawainya dapat menerima beban kerja yang maksimal sesuai kemampuannya dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja instansi itu sendiri. Beban kerja setiap pejabat atau pegawai harus dialokasikan secara merata untuk mencegah situasi dimana beberapa unit organisasi beroperasi secara berlebihan dan unit organisasi lainnya beroperasi secara terlalu sedikit, demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu menganggur (Sutarto, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah unsur penyelenggara urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas bantuan yang dilimpahkan kepala daerah. Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi melibatkan penyediaan layanan untuk berbagai kebutuhan administratif, seperti pembuatan dokumen resmi termasuk akta kelahiran, akta kematian, surat dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, serta pembuatan identitas elektronik (KTP elektronik) dan identitas kependudukan digital (IKD). Pada perusahaan yang khususnya bergerak di bidang lembaga pemerintah yang mengandalkan tingkat kinerja pegawai di

perusahaannya, perusahaan tersebut diharapkan dapat meningkatkan optimalisasi kinerja pegawainya.

Adapun penilaian kinerja pegawai berdasarkan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tahun 2022 dan survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 31 Oktober 2023 yaitu berupa hasil kuesioner yang diperoleh dari 10 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Hasil Sasaran Kerja Pegawai (SKP) 2022

No.	Rencana Hasil Kerja	Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
1.	Terlaksananya Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak)	Jumlah Penerbitan KIA	27.000 orang	25.650 Orang	95%
2.	Terlaksananya Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	Jumlah Penerbitan KK	10.400 Orang	5.408 Orang	52%
3.	Terlaksananya Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Jumlah Penerbitan KTP	15.486 Orang	46.767 Orang	301%
4.	Terlaksananya Penerbitan Surat Pindah	Jumlah Penerbitan Surat Pindah	25.000 Orang	22. 500 Orang	90%
5.	Terlaksananya Peningkatan Database Penduduk Rentan, Non Permanen dan Orang Asing	Jumlah Penduduk Rentan dan Non Permanen dan Orang Asing	60 Data	95 Data	158%

Sumber: Dokumen Bagian Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Jambi

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diduga belum maksimal, dilihat dari capaian rencana hasil kerja yang melebihi target hingga mencapai 301% dan target yang belum terpenuhi pada penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan capaian 94%, dan penerbitan Kartu Keluarga dengan capaian 52%.

Fakta awal di atas didukung juga melalui survei awal tentang kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi,

peneliti melakukan survei awal dengan memberikan kuesioner kepada 10 responden yang merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, pada tanggal 31 Oktober 2023. Dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Survei Awal Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Pegawai melakukan pekerjaan dengan teliti	2	4	2	2	0
2.	Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan	1	3	0	5	1
3.	Pegawai selalu datang ke tempat kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	2	4	2	2	0
4.	Pegawai mampu mengevaluasi konsekuensi dari berbagai solusi sebelum membuat keputusan	0	2	1	4	3
5.	Pegawai memiliki inisiatif untuk menyelesaikan tugasnya tanpa harus diingatkan	0	4	2	3	1
Total		5	17	7	16	5
%		10%	34%	14%	32%	10%

Sumber: Data diolah 2023

Keterangan:

1= STS: Sangat Tidak setuju

2= TS : Tidak Setuju

3= N : Netral

4= S : Setuju

5= SS : Sangat Setuju

Berdasarkan hasil survei awal pada tabel 1.2 di atas dapat dilihat dari jawaban responden terbanyak yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 44%, sehingga diduga kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi tergolong rendah atau belum maksimal, hal itu karena masih ada pegawai yang kurang teliti

dalam melakukan pekerjaan, beberapa pegawai juga tidak datang tepat waktu untuk bekerja, dan kurangnya inisiatif pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

Salah satu faktor kinerja pegawai dipengaruhi dengan adanya lingkungan kerja. Adapun kondisi Lingkungan kerja fisik yang berupa beberapa fasilitas dan peralatan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Kondisi Lingkungan Kerja Fisik (Fasilitas dan Peralatan) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Tahun 2023

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Kondisi 2023	
		Baik	Rusak
1.	Laptop	37	2
2.	Komputer/PC	68	5
3.	Kursi	46	4
4.	Lemari	32	-
5.	AC	22	2
6.	Printer	68	-
7.	Meja	26	3

Sumber: Data primer Disdukcapil Kota Jambi 2023

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, dapat dilihat beberapa jenis dan kondisi lingkungan fisik (fasilitas dan peralatan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dilihat dari kondisinya, terdapat 299 unit lingkungan fisik dalam keadaan baik, dan terdapat 16 unit lingkungan kerja fisik dalam keadaan rusak/tidak bisa dipakai.

Untuk melihat kondisi lingkungan kerja secara lebih jelas peneliti juga telah melakukan survei awal dengan memberikan kuesioner kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada tanggal 31 Oktober 2023. Pada kuesioner tersebut terdiri atas 6 pernyataan yang berisikan tentang lingkungan kerja fisik dan non fisik.

Tabel 1. 4 Survei Awal Lingkungan Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Fisik						
1.	Kondisi sirkulasi suhu udara di tempat kerja sangat baik	2	6	2	0	0
2.	Pencahayaan di tempat kerja cukup baik	1	4	1	3	1
3.	Fasilitas yang tersedia saat ini dapat mengoptimalkan kinerja	3	3	1	2	1
Non Fisik						
4.	Hubungan dengan sesama rekan kerja terjalin dengan baik	1	4	1	1	3
5.	Hubungan dengan atasan terjalin dengan baik dan atasan berperilaku adil kepada seluruh pegawai	2	2	1	3	2
6.	Pegawai kerja sama dan saling menghargai pendapat antar rekan kerja	1	2	2	2	3
Total		10	21	8	11	10
%		17%	35%	13%	18,3%	16,7%

Sumber: Data diolah 2023

Keterangan:

1= STS: Sangat Tidak setuju

2= TS : Tidak Setuju

3= N : Netral

4= S : Setuju

5= SS : Sangat Setuju

Berdasarkan survei awal pada tabel 1.4 di atas dapat dilihat dari total jawaban responden terbanyak yang menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 52%, hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi masih belum cukup baik.

Selain lingkungan kerja, beban kerja merupakan faktor penentu dalam peningkatan kinerja. Adapun data mengenai beban kerja diambil

berdasarkan kuesioner 10 orang pegawai pada tanggal 31 Oktober 2023.

Data observasi awal beban kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Survei Awal Beban Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Atasan selalu melakukan pengawasan pada saat jam kerja	0	1	1	6	2
2.	Beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan	1	5	1	2	1
3.	Waktu pengerjaan tugas melebihi jam kerja	1	3	2	4	0
4.	Target yang harus saya capai dalam sangat tinggi	0	0	3	5	2
5.	Waktu istirahat yang diberikan sangat cukup untuk pemulihan setelah melakukan aktivitas kerja	0	4	1	2	3
6.	Pekerjaan yang diberikan membuat saya cepat merasa lelah	0	2	1	5	2
Total		2	15	9	24	10
%		3,3%	25%	15%	40%	16,7%

Sumber: Data diolah 2023

Keterangan:

1= STS: Sangat Tidak setuju

2= TS : Tidak Setuju

3= N : Netral

4= S : Setuju

5= SS : Sangat Setuju

Pada tabel 1.5 di atas merupakan hasil survei peneliti melalui kuesioner tentang beban kerja setiap pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Menimbang hasil survei tersebut didapatkan bahwa beberapa pegawai merasa dalam pengerjaan tugasnya melebihi dari jam kerja yang ditentukan, beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan pegawai, pegawai tidak dapat menikmati pekerjaan, dan target pekerjaan yang harus dilakukan sangat tinggi sehingga beberapa dari

pegawai tersebut merasa cepat lelah saat bekerja. Hal tersebut bisa diartikan ketidakseimbangannya beban kerja antar pegawai.

Berdasarkan *research* (penelitian) yang menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, penelitian ini mencoba mengkaji ulang dan memperdalam pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Dari latar belakang yang telah diuraikan berkaitan dengan kinerja pegawai, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data kinerja menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan asumsi bahwa tingkat kinerja pegawai masih belum optimal, dilihat berdasarkan data capaian rencana hasil kerja yang melebihi dan belum sesuai target. Begitu juga berdasarkan dengan survey awal pegawai yang telah dilakukan masih banyak yang menjawab pernyataan tidak setuju. Kemudian pada survey awal lingkungan kerja dilihat masih belum cukup baik, baik itu lingkungan fisik maupun lingkungan non fisik. Kemudian juga pada survey awal beban kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi terdapat ketidakseimbangannya beban kerja.

Penelitian ini mengkaji bagaimana lingkungan kerja dan beban kerja dalam mempengaruhi kinerja mereka dalam bekerja. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran lingkungan kerja, beban kerja dan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

4. Apakah lingkungan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran yang lingkungan kerja, beban kerja, dan kinerja pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
2. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Jambi.
3. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
4. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Secara terperinci manfaat dari penelitian atau kajian ini diantaranya:

A. Manfaat Teoritis

1. Bagi Peneliti

Sebagai alat untuk meningkatkan pemahaman baik teori ataupun praktik sehingga dapat menerapkan pengetahuan yang telah pelajari/diperoleh

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dimaksudkan agar dapat menjadi sumber bacaan, sumber, atau bahan referensi yang berharga bagi peneliti lain di masa yang akan datang.

3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Memberikan kontribusi terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu sumber daya manusia, dan menjadi sumber informasi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

B. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan hal yang perlu dipikirkan kepada kepala dinas, kepala bidang, dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi akan pentingnya lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.