

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagi perusahaan atau lembaga, terutama lembaga pemerintahan dalam pengelolaan sumber dayanya, SDM memiliki posisi yang sangat krusial. SDM merupakan aset berharga terbesar dalam setiap organisasi, termasuk lembaga pemerintahan, sebab kompetensi SDM menentukan sejauh mana tugas dan pelayanan publik dapat dijalankan secara optimal (F. R. Ananda et al., 2019). Kinerja pegawai adalah faktor penting, yang mencakup hasil kerja seorang karyawan yang mencakup kualitas dan volume pekerjaan sesuai dengan tugas yang sesuai (Hamsal, 2021)(Susilo et al., 2024). Dalam setiap organisasi, terutama lembaga pemerintahan, Sumber Daya Manusia (SDM) dinilai sebagai aset fundamental yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas dan pemberian layanan kepada masyarakat. Menurut Badan Kepegawaian Negara (BKN, 2022), sekitar 70% keberhasilan pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas kinerja pegawai, sedangkan faktor lainnya seperti sarana dan prosedur hanya memberikan kontribusi sebesar 30%. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang efektif sangat menentukan produktivitas, kepuasan masyarakat, dan tercapainya tujuan organisasi (Setiyawami & Sudirman, 2024)(Lubis, 2021).

Perilaku dan sikap karyawan saat melaksanakan tugas mereka adalah salah satu komponen yang menjadi tolak ukur bagus tidaknya performa pekerja dalam organisasi, terutama di sektor public (F. R. Ananda et al., 2019) (Setiawan et al., 2023). Faktor-faktor tersebut meliputi disiplin kerja, efektivitas komunikasi, budaya organisasi, dan motivasi dalam bekerja, yang bersamaan menentukan produktivitas, kualitas pelayanan, dan pencapaian tujuan organisasi. Menurut (Desvita et al., 2023) & (Hidayat et al., 2021) disiplin kerja adalah ketika seorang karyawan mematuhi aturan, prosedur, dan jam kerja organisasi, yang mencakup tanggung jawab, ketaatan, dan konsistensi dalam melaksanakan tugas, jika disiplin kerja tidak konsisten, pegawai sering melanggar aturan seperti datang terlambat, absen tanpa keterangan, dan tidak patuh pada jam kerja, yang berdampak negatif terhadap produktivitas dan pelayanan publik. Disiplin pegawai sebanding dengan kinerja mereka. Sebaliknya, kurangnya disiplin dapat menyebabkan keterlambatan pekerjaan, penurunan produktivitas, dan ketidakmampuan untuk mencapai target organisasi (Khauzar & Riski, 2023).

Faktor lainnya menurut (Zarais et al., 2025) dan (Syarifuddin et al., 2019) bahwa efektivitas komunikasi dalam pelayanan publik harus memenuhi prinsip efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat agar pelayanan dapat berjalan cepat, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat. (Sadrakh Zefanya Putra et al., 2023), menambahkan bahwa budaya organisasi mencakup kompetensi pribadi pegawai, interaksi dan komunikasi antaranggota, yang jika tidak konsisten akan mengakibatkan rendahnya fokus dan kerjasama dalam penyelesaian tugas dalam pelayanan publik. (Rilia Aisyah Haris., 2023), motivasi adalah dorongan yang dimiliki pegawai sektor publik untuk mengabdikan dirinya dalam memberikan pelayanan prima.

Penelitian ini dilakukan pada pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Medan yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan layanan administrasi kependudukan untuk masyarakat. Instansi ini merupakan salah satu perangkat daerah yang berperan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Tingginya volume pelayanan serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akurat menjadikan kinerja pegawai sebagai faktor kunci keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, pegawai Disdukcapil Kota Medan dipilih sebagai objek penelitian karena secara langsung berhadapan dengan masyarakat dan menjadi ujung tombak dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang optimal.

Berdasarkan data pelayanan Disdukcapil Kota Medan, selama periode Januari–September 2025 telah terlayani 578.947 dokumen administrasi kependudukan yang diurus sebagai bagian dari layanan publik kepada masyarakat. Namun demikian, meskipun jumlah dokumen yang dilayani besar, realitas pelayanan menunjukkan adanya beberapa persoalan operasional yang perlu perhatian, seperti antrean panjang dan kebutuhan penambahan jam kerja hingga pukul 20.00 pada hari kerja serta layanan di hari Sabtu guna mengakomodasi volume permohonan yang tinggi.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam efektivitas pengelolaan layanan meskipun telah dilakukan perluasan layanan, yang mencerminkan keterkaitan dengan aspek komunikasi internal, disiplin kerja pegawai, serta motivasi dan budaya organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang responsif dan efisien. Kondisi ini memperkuat pentingnya penelitian untuk mengkaji pengaruh efektivitas komunikasi, disiplin kerja, motivasi kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Disdukcapil Kota Medan agar dapat memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Adapun gap penelitian dalam studi ini terletak pada belum banyaknya penelitian yang secara simultan menguji pengaruh efektivitas komunikasi, disiplin kerja, motivasi kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada instansi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya di lingkungan pemerintah daerah Kota Medan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menguji variabel-variabel tersebut secara parsial atau dilakukan pada sektor swasta dan instansi pemerintah lainnya dengan karakteristik berbeda. Selain itu, dinamika pelayanan publik yang terus berkembang serta tingginya volume pelayanan administrasi kependudukan menuntut adanya kajian yang lebih kontekstual dan empiris pada Disdukcapil Kota Medan. Akibatnya, penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah ini dengan memberikan bukti langsung tentang pengaruh keempat variabel terhadap kinerja pegawai dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah.

Berdasarkan kondisi berikut, terlihat bahwa komunikasi, disiplin, motivasi dan budaya organisasi memiliki keterkaitan erat dengan kinerja pegawai. Oleh karena itu, pentingnya kajian ilmiah ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana keempat komponen dalam mempengaruhi kinerja pekerja di Disdukcapil Kota Medan. Diharapkan hasilnya akan membantu perusahaan meningkatkan pelayanan publik dan kualitas kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Efektivitas Komunikasi, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota**

Medan.”

1.2 Tinjauan Pustaka

1.2.1 Efektivitas Komunikasi

Efektivitas Komunikasi adalah sejauh mana pesan dapat dipahami sesuai maksud komunikator dan berdampak pada perubahan, sikap, atau perilaku penerima pesan (Fallantra R.I. 2020). Menurut (Rahmadita et al., 2022) definisi efektivitas komunikasi adalah kemampuan menyampaikan pesan secara jelas sehingga dapat dipahami dan mencapai tujuan yang diharapkan. Indikator Efektivitas Komunikasi, terdiri dari beberapa aspek penting sebagai berikut (Sulastri et al., 2023);

- 1) *Credibility* (Kredibilitas) : Kepercayaan terhadap sumber informasi atau komunikator.
- 2) *Context* (Konteks) : Pengaturan sosial yang kondusif dalam proses komunikasi.
- 3) *Content* (Isi) : Kualitas dan relevansi isi pesan yang disampaikan.
- 4) *Clarity* (Kejelasan) : Kejelasan pesan yang membuat penerima mudah memahami.

1.2.2 Disiplin Kerja

Menurut (Sugiantari et al., 2023), Tingkat kesadaran dan komitmen pegawai terhadap peraturan dan standar kerja yang berlaku dalam organisasi disebut disiplin kerja. Disiplin kerja menurut (Hidayat et al., 2021) Perilaku dan komitmen pegawai dalam mematuhi aturan serta melaksanakan tugas berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Indikator Disiplin Kerja terdiri dari beberapa aspek penting sebagai berikut (Mochammad Hilmy Kasyifillah, 2023):

- 1) Tingkat Kehadiran (kehadiran dan ketepatan waktu)
- 2) Tata Cara Kerja (Kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur)
- 3) Ketaatan kepada pimpinan
- 4) Tanggung jawab untuk memenuhi tugas

1.2.3 Motivasi Kerja

Menurut (Afandi 2021), kekuatan pendorong dalam diri individu yang memengaruhi upaya untuk mencapai sasaran pekerjaan, tantangan pekerjaan, motivasi kerja menurut (Ie & Yunardi, 2023) yaitu cara pemberian upah dan kenaikan jabatan, serta kondisi kerja. Indikator Motivasi Kerja terdiri dari beberapa aspek penting sebagai berikut (Zahra & Putri, 2025) ;

- 1) Balas Jasa : Imbalan kerja adalah cara perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawannya atas pekerjaan mereka; ini dapat berupa pembayaran tunai, fasilitas, atau layanan tertentu.
- 2) Kondisi Kerja : Keadaan kerja yang nyaman yang membantu karyawan bekerja dengan baik.
- 3) Fasilitas Kerja : Sarana pendukung yang digunakan dalam operasi bisnis untuk memastikan bahwa pekerjaan berjalan lancar.
- 4) Prestasi Kerja : Hasil kerja karyawan dan pencapaian target yang diharapkan.

1.2.4 Budaya Organisasi

Menurut (Tutu et al., 2022), budaya organisasi adalah nilai, norma, dan kebiasaan yang dianut bersama sebagai pedoman perilaku dalam bekerja. Budaya organisasi merupakan suatu konsep yang diadopsi individu dalam organisasi (Muhamad & Manik, 2023). Indikator Budaya Organisasi terdiri dari beberapa aspek penting sebagai berikut (Ramadhan & Maswanto, 2025);

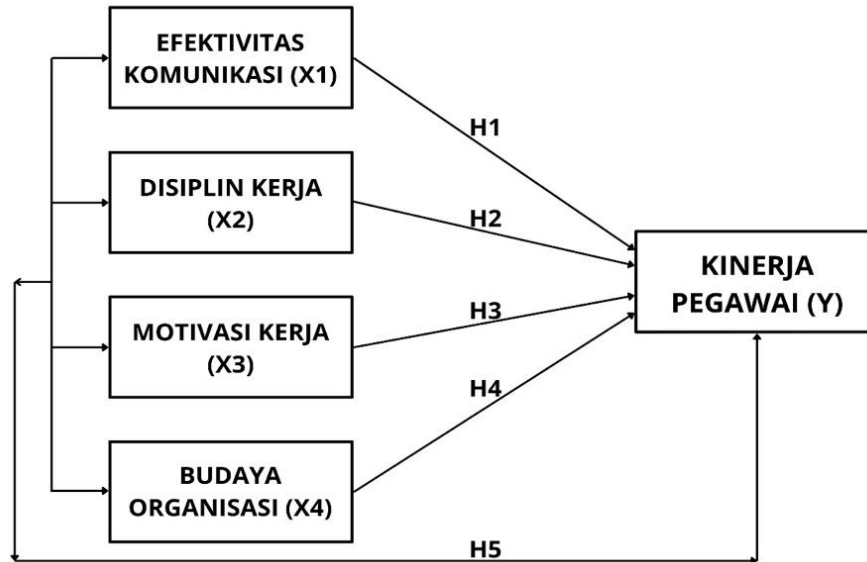
- 1) Keyakinan personal
- 2) Ketegasan cara berpikir
- 3) Pengelolaan perasaan.
- 4) Kecakapan seseorang dalam membentuk hubungan dengan orang lain.

1.2.5 Kinerja Pegawai

Menurut (Sumitra et al., 2023), Kinerja pegawai menggambarkan sejauh mana keberhasilan seseorang atau kelompok dalam menjalankan tugas serta kewajiban kerja yang diamanatkan. Tingkat pencapaian tugas dan tanggung jawab individu berdasarkan standar yang telah ditetapkan disebut sebagai kinerja karyawan (Armansyah, 2024). Indikator kinerja pegawai terdiri dari beberapa aspek penting sebagai berikut (Rahmadita et al., 2022);

- 1) Kualitas Kerja : Menampilkan kerapihan, ketepatan, dan hubungan antar hasil kerja sambil tetap memperhatikan jumlah pekerjaan yang ada. Standar kualitas yang tinggi dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam menyelesaikan tugas dan memberikan manfaat untuk kemajuan organisasi.
- 2) Kuantitas Kerja : Mengukur sejauh mana berbagai jenis tugas dilaksanakan dalam satu periode sehingga efisiensi dan efektivitas bisa tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.
- 3) Tanggung jawab : Seberapa jauh karyawan bersedia menerima dan menjalankan tugas, serta bertanggung jawab atas hasil kerja dan penggunaan sarana serta prasarana yang ada, termasuk perilaku dalam keseharian.
- 4) Kerjasama : Kemauan pekerja untuk berkolaborasi secara vertikal dan horizontal dengan rekan kerja untuk meningkatkan hasil, dengan memperhatikan indikator seperti kekompakan dan hubungan yang harmonis dengan rekan serta atasan.

1.3 Kerangka Konseptual



Gambar 1.1
Kerangka Konseptual

1.4 Hipotesis Penelitian

Mengikuti rangka konsep yang dipersembahkan sebelum ini, andaian yang timbul dalam kajian ini adalah seperti berikut;

1. Kesefahaman Komunikasi memberi kesan positif yang ketara terhadap prestasi kakitangan di Pejabat Jabatan Pendaftaran Negara dan Catatan Sipil Kota Medan.
2. Disiplin Kerja memberi kesan positif yang ketara terhadap prestasi kakitangan di Pejabat Jabatan Pendaftaran Negara dan Catatan Sipil Kota Medan.
3. Motivasi Kerja memberi kesan positif yang ketara terhadap prestasi kakitangan di Pejabat Jabatan Pendaftaran Negara dan Catatan Sipil Kota Medan.
4. Budaya Organisasi memberi kesan positif yang ketara terhadap prestasi kakitangan di Pejabat Jabatan Pendaftaran Negara dan Catatan Sipil Kota Medan.
5. Kesefahaman Komunikasi, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Budaya Organisasi memberi kesan positif yang ketara secara serentak terhadap prestasi kakitangan di Pejabat Jabatan Pendaftaran Negara dan Catatan Sipil Kota Medan.