

## BAB I. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Sebuah lembaga pemerintahan yang peduli pada kebutuhan rakyat menekankan dibutuhkan perubahan mendasar dalam birokrasi serta warga pengguna pelayanan publik. Pemerintah harus menetapkan standar pelayanan yang memprioritaskan kebutuhan pengguna menjadi fokus utama, bertujuan mensejahterakan rakyat. Tiap lembaga pemerintahan mempunyai tanggung jawab serta otoritas teruntuk menjalankan perannya dengan optimal, yang sebelumnya terpusat di pemerintah pusat, namun kini dialihkan ke pemerintah daerah menyesuaikan UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan kini telah mengimplementasikan pelayanan berbasis online melewati *website*, Aplikasi *Whatsapp*, *Gmail*. Seluruh dokumen sebagai persyaratan teruntuk mengurus beragam dokumen yang dipersiapkan oleh kantor tersebut cukup hanya dikirim melewati pesan *Whatsapp* atau *Gmail*. Namun ini tetap saja memunculkan permasalahan baru sebab masih ada masyarakat yang tidak bisa memakai internet hingga mereka mendatangi kantor serta pastinya para karyawan tidak bisa menolak serta perlu tetap memberikan pelayanan paling baik. Pelayanan publik berbasis *online* ini menambah pekerjaan para karyawan teruntuk optimalisasi pelayanannya. Sebab selain pelayanan berbentuk *online* pastinya perlu pula melayani bertatap muka di kantor.

Pegawai cenderung bekerja lebih baik jika mereka merasa bahwa kompensasi diterima beriringan bersama kontribusi dan kinerjanya. Saat ini, di sektor publik, sistem penggajian masih dianggap kurang kompetitif dibandingkan dengan sektor swasta, yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai. Hal ini mungkin mendorong mereka untuk mencari bentuk kompensasi tambahan selain dari penghasilan tetap yang mereka terima. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi satu lembaga pemerintahan di kota Medan yang memberikan beragam jenis kompensasi pada karyawannya, bahkan dinas tersebut merupakan satu instansi pemerintahan di kota Medan yang memberikan insentif sesuai tingkat golongan pegawainya.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi, pegawai pastinya tidak dapat lepas dari bermacam masalah yang dialami, salah satunya adalah permasalahan yang berhubungan dengan iklim instansi. Kondisi iklim instansi yang kondusif bisa memunculkan rasa nyaman serta menyenangkan dalam melaksanakan pekerjaannya. Interaksi yang terjadi dalam organisasi baik dari atasan serta bawahan atau dengan sesama karyawan dapat

menimbulkan dampak bagi organisasi tersebut. Bergantinya atasan atau kepala dinas juga dapat menimbulkan berubahnya motivasi kerja pegawai. Dalam melaksanakan pekerjaan sering terjadi konflik berupa kesalah fahaman tentang apa yang seharusnya dikerjakan oleh bawahan. Konflik bisa terjadi antar pegawai dikarnakan tidak lengkapnya uraian tugas pekerjaan, miskomunikasi antar bawahan dengan atasan serta system koordinasi yang tidak jelas.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan ialah satu organisasi pelayanan publik yang perlu memberikan pelayanan secara optimal pada rakyat. Dalam pemberian pelayanan masih ada karyawan yang santai serta keluar tanpa ijin ketika jamkerja hingga menyebabkan waktu yang seharusnya dipakai teruntuk bekerja terbuang percuma. Permasalahan yang kerap timbul di sebuah instansi ialah terkait rendahnya kinerja karyawan. Permasalahan ini perlumenjadi perhatian Lembaga sebab bias berpengaruh pada kinerja instansi tersebut. Instansi pemerintah yang teramat krusial ialah instansi pelayanan publik sebab berperan krusial dalam pemerintahan sebab bisa dirasakan langsung oleh rakyat. Instansi tersebut lazimnya menjadi ukuran rakyat teruntuk mengevaluasi kinerja aparatur pemerintah. Rendahnya kesadaran karyawan pada tanggung jawabnya mengakibatkan kinerja yang dihasilkan kurang pula.

Berdasarkan permasalahan yang sudah peneliti uraikan, maka judul penelitian ini ialah: **Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan masalah di atas, maka bisa dibentuk dalam pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja pegawai secara parsial?
3. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai secara parsial?
4. Bagaimana pengaruh budaya oraganisasi, kompensasi dan iklim organisasi terhadap kinerja pegawai secara simultan ?

## **1.3 Tinjauan Pustaka**

### **1.3.1 Kinerja Karyawan (Y)**

Berdasarkan Rivai (2018), kinerja ialah tindakan realita yang di perlihatkan menjadi hasil prestasi bekerja pegawai menyesuaikan tugasnya di organisasi.

Perihal serupa disampaikan pula Wirawan (2016) mengatakan bahwa kinerja ialah hasil keluaran dari beragam kegunaan atau beragam indikator sebuah pekerjaan di periode khusus.

Kinerja ialah sebuah prosedur mengenai bagaimana pekerjaan itu berjalan teruntuk capaian hasil kerja (Wibowo, 2018). Kinerja ialah ilustrasi terkait tingkat capaian penyelenggaraan sebuah aktivitas, program atau kebijaksanaan dalam perwujudan target,tujuan, misi, serta visi perusahaan yang ada di perumusan skema strategis sebuah perusahaan (Bastian, 2020).

Sehingga bisa kita artikan kinerja ialah hasil kerja karyawan akan peran serta tanggung jawab pemberian organisasi kepadanya yang dilaksanakan menyesuaikan peraturan yang berlaku di organisasi.

Berdasarkan Robbins (2016), indikator kinerja ialah alat teruntuk pengukuran seberapa jauh capaian kinerja karyawan. Dibawah beragam indikator teruntuk pengukuran kinerja pegawai yakni:

1. Mutu Kerja
2. Kuantitas
3. Tepat Waktu
4. Keefektifan
5. Mandiri

### **1.3.2 Budaya Organisasi (X<sub>1</sub>)**

Berdasarkan Musnadi, dan Majid (2019), budaya organisasi realitanya makin berkembang beriringan bersama peningkatan dinamika iklim di organisasi.

Hal serupa juga disampaikan oleh Geert Hofstede di Wibowo (2018) mengemukakan budaya meliputimental program beriringan dengan mensyaratkan reaksi individual terhadap lingkungannya.

Budaya organisasi bisa diartikan menjadi alat sistem keyakinan - keyakinan (*beliefs*), nilai - nilai (*values*), asumsi - asumsi (*assumptions*), norma yang sudah berlaku, disetujui serta di ikuti anggota sebuah organisasi menjadi panduan bertindak serta

Memecahkan permasalahan organisasi (Sutrisno, 2019). Budaya organisasi meliputi ideologi, keyakinan, ritual,bahasa, serta mitos. Budaya organisasi ialah serangkaian keyakinan,norma, metode beritndak, serta prinsip yang beriringan memberikan ciri khas terhadap tiap organisasi (Brown, 2019).

Sehingga dapat kita artikan budaya organisasi ialah sebuah kebiasaan yang sudah berjalan lama serta dipergunakan juga di implementasikan di kegiatan bekerja menjadi satu pendorong teruntuk peningkatan mutu kerja karyawan.

Berdasarkan Luthans dalam Zuki (2016), membagi ciri khas budaya organisasi dalam enam elemen, diantaranya:

1. *Observed behabvioral regularities* (Observasi tingkah laku regulasi)
2. *Norms* (Norma)
3. *Philosohyrule* (filosofiaturan)
4. *Organizational climate* (iklimorganisai)

### **1.3.3 Kompensasi (X<sub>2</sub>)**

Berdasarkan Enny (2019:37) adalah wujud pemberian imbalan pada karyawan di jadikan penghargaan atas partisipasi serta kinerjanya teruntuk perusahaan. Imbalan ini bisa berupa keuangan, secara langsung atau tidak, dan juga bisa berupa penghargaan yang tidak berhubungan langsung dengan uang.

Berdasarkan Akbar, et al.,(2021:125) mengacu kepada seluruh wujud mengembalikan finansial serta tunjangan diterima karyawan menjadi bagian dari korelasi kerjanya. Berikutnya berlandaskan Sutrisno (2017:181) “kompensasi ialah satu kegunaan vital teruntuk manajemen sumber daya manusia (MSDM)”.

Sehingga dapat kita artikan kompensasi ialah kegunaan manajemen yang krusial serta perlu dilaksanakan organisasi teruntuk mengembalikan jasa yang dilaksanakan pegawai berlandaskan partisipasi atau kinerja yang dilaksanakan pada sebuah organisasi.

### **1.3.4 Iklim Organisasi (X<sub>3</sub>)**

Stinger (Wirawan, 2007) mengartikan sebagai kondisi serta pola lingkungan di suatu organisasi yang berpengaruh pada motivasi juga berpusat terhadap pandangan yang bisa dievaluasi, serta berdampak langsung pada kinerja anggota. Berdasarkan Tagiuri serta Litwin, iklim organisasi mencerminkan mutu lingkungan dalam organisasi yang kerap dirasakan anggota organisasi serta berpengaruh pada perilakunya. Iklim ini

bisa dijelaskan melewati serangkaian karakteristik organisasi.

Selanjutnya dikatakan Luthans (Simamora, 2004) iklim organisasi merujuk pada lingkungan dalam organisasi yang berpengaruh pada pelaksanaan serta kebijakan SDM yang diterapkan anggota. Tiap organisasi mempunyai karakteristik iklim organisasi unik, dipengaruhi oleh variasi dalam desain pekerjaan dan sifat individu di dalamnya. Manajemen SDM merupakan strategi penting yang dimiliki setiap organisasi. Keterbukaan iklim organisasi memotivasi pegawai teruntuk menyuarakan kepentingan sertidak puas tanpa takut atas konsekuensi negatif. Tidak puas ini bisa diatasi melalui metode konstruktif serta bijaksana. Namun, keberhasilan iklim terbuka tergantung pada tingkat kepercayaan yang tinggi dari semua anggota terhadap keadilan perlakuan di dalam organisasi.

Berlandaskan beragam arti tersebut kesimpulannya iklim organisasi ialah serangkaian penjelasan dari ciri khas organisasi yang dipertahankan dalam periode lama bias terukur dalam lingkungan kerja secara langsung atau tidak serta berpengaruh terhadap pegawai serta kinerjanya dengan asumsi bisa mempengaruhi motivasi serta tindakan karyawan.

#### **1.4 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan Sujarwani (2015) hipotesis penelitian ialah jawaban sementara pada target penelitian serta diturunkan dari kerangka berpikir yang sudah dibentuk.

Hipotesis di penelitian ini ialah diantaranya:

H<sub>1</sub>: Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

H<sub>2</sub>: Kompensasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

H<sub>3</sub>: Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

H<sub>4</sub>: Budaya Organisasi, Kompensasi, dan Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.