

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945, pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya (Furqoni, 2020). Kewenangan otonomi ini dijalankan berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengamanatkan pemerintah daerah untuk bertanggung jawab penuh dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan penyediaan pelayanan publik. Melalui regulasi tersebut, pemerintah daerah dituntut untuk terus melakukan inovasi dan efisiensi demi memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat.

Keberhasilan pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima tersebut tidak dapat dipisahkan dari peran penting Sumber Daya Manusia (SDM) di dalamnya. SDM merupakan faktor utama sekaligus penggerak seluruh fungsi organisasi yang tidak hanya bertindak sebagai pelaksana operasional, tetapi juga penentu keberhasilan strategis pencapaian visi dan misi instansi. Oleh karena itu, kualitas dan komitmen pegawai dalam bekerja menjadi penentu utama

apakah suatu instansi pemerintah mampu memberikan kontribusi nyata terhadap tujuan organisasi atau tidak.

Manifestasi dari kualitas SDM tersebut tercermin melalui kinerja pegawai, yang menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas sebuah organisasi pemerintahan. Kinerja yang tinggi menunjukkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal, efisien, dan berkualitas demi memenuhi target yang telah ditetapkan. Sebaliknya, jika kinerja pegawai mengalami penurunan, hal tersebut berpotensi besar menghambat pencapaian target instansi dan secara langsung menurunkan mutu pelayanan publik di mata masyarakat (Gerung dkk., 2022).

Kondisi tersebut menjadi tantangan nyata bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ponorogo. Sebagai instansi luar yang memegang peran strategis dalam menyelenggarakan pelayanan dokumen administrasi kependudukan—seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran—Disdukcapil Ponorogo dituntut untuk selalu menjaga performa kinerja pegawainya karena bersentuhan langsung dengan kebutuhan harian masyarakat.

Namun pada realitasnya, fenomena penurunan atau belum optimalnya kinerja pegawai masih menjadi kendala di lapangan. Berdasarkan data laporan internal Disdukcapil Kabupaten Ponorogo tahun 2024, dari total 10.000 permohonan layanan e-KTP yang masuk, terdapat sebanyak 2.600 atau sekitar 26% permohonan yang tidak dapat

diselesaikan tepat waktu. Keterlambatan penyelesaian dokumen dalam skala yang cukup besar ini menjadi indikasi kuat bahwa kinerja pegawai dalam memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) belum berjalan secara maksimal.

Fenomena masalah utama di Disdukcapil Kabupaten Ponorogo bertumpu pada belum optimalnya kinerja pegawai dalam memenuhi target pelayanan publik, yang berimplikasi langsung pada menumpuknya keluhan masyarakat terkait lambatnya penerbitan dokumen kependudukan. Indikator riil dari permasalahan ini tercermin dari data laporan internal tahun 2024, di mana dari total 10.000 permohonan penerbitan e-KTP yang masuk, terdapat 2.600 permohonan atau sebesar 26% yang penyelesaiannya terlambat dan melebihi standar operasional prosedur (SOP) yang ditentukan. Secara operasional, kesenjangan kinerja ini dipicu oleh lemahnya *support teamwork*, seperti kurangnya koordinasi dan pembagian beban kerja yang merata antar-loket pelayanan yang menyebabkan terjadinya penumpukan berkas. Selain itu, belum optimalnya dukungan organisasi—baik dalam bentuk apresiasi kerja maupun penyediaan fasilitas sistem yang responsif—membuat motivasi kerja pegawai menurun. Kondisi ini diperparah oleh penerapan budaya organisasi yang belum kuat, di mana nilai-nilai kedisiplinan dan orientasi pada pelayanan prima belum sepenuhnya terinternalisasi dalam rutinitas kerja sehari-hari pegawai.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai adalah *support teamwork*. Kerjasama yang solid antar anggota tim dapat

meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas. Anggota tim kerja memiliki peran serta tanggung jawab yang saling melengkapi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Setiap individu dalam tim membawa keahlian, pengalaman, dan keterampilan unik yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan bersama. Keberhasilan tim sangat dipengaruhi oleh kemampuan anggotanya dalam menjalin komunikasi yang efektif dan membangun kerja sama yang solid. Koordinasi yang baik antaranggota tim memastikan setiap tugas terlaksana secara terorganisir dan efisien. Dukungan yang saling diberikan antar anggota juga menjadi kunci terbentuknya lingkungan kerja yang harmonis dan produktif (Shafiyah et al., 2023).

Dukungan organisasi juga berperan penting dalam memotivasi pegawai. Dukungan organisasi terhadap pekerjaan karyawan membentuk persepsi individu yang dikenal sebagai persepsi dukungan organisasi. Persepsi ini terbentuk dari berbagai bentuk perhatian organisasi terhadap kesejahteraan dan kebutuhan pegawainya. Dukungan tersebut dapat berupa pemberian gaji dan tunjangan yang layak, penyediaan fasilitas kerja yang memadai, serta terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara atasan dan bawahan. Kondisi kerja yang baik mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Penghargaan yang diberikan organisasi juga menumbuhkan perasaan dihargai, diterima, serta diakui sebagai bagian penting dalam organisasi. Karyawan yang merasa didukung akan lebih mudah mendapatkan akses

informasi, peluang promosi, serta bantuan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugasnya (Jaenab et al., 2023).

Budaya organisasi yang kuat juga dapat menjadi pendorong utama dalam meningkatkan kinerja pegawai. Nilai-nilai dan norma yang ada dalam budaya organisasi dapat membentuk perilaku dan sikap pegawai dalam bekerja. Peningkatan kinerja karyawan dapat dicapai melalui penumbuhan budaya kerja yang positif dalam organisasi. Budaya kerja yang kuat mendorong setiap individu untuk bekerja dengan semangat, tanggung jawab, dan keikhlasan. Lingkungan kerja yang nyaman turut memperkuat motivasi internal karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya secara optimal. Nilai-nilai budaya organisasi yang diterapkan secara konsisten akan membentuk perilaku kerja yang selaras dengan tujuan organisasi. Karyawan yang termotivasi dan bekerja dengan ikhlas akan lebih mudah mencapai target kerja, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh (Zainuddin & Nasikhah, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas adanya ketidak konsistenan hasil penelitian sebelumnya terkait pengaruh support teamwork, dukungan organisasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sementara penelitian lainnya menunjukkan hasil yang bertentangan. Misalnya, penelitian oleh Muhammad Yoga Prasetyo dan Irien Violinda Anggriani (2022) menemukan bahwa teamwork tidak berpengaruh signifikan

terhadap kinerja karyawan, sedangkan Etik Ernawatia et al. (2023) dan Annisa Ayu Dira et al. (2020) menunjukkan sebaliknya, yakni adanya pengaruh positif dan signifikan. Perbedaan hasil ini juga terlihat dalam studi mengenai dukungan organisasi dan budaya organisasi, di mana terdapat ketidaksesuaian hasil antara satu penelitian dengan penelitian lainnya.

Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan di sektor swasta, rumah sakit, atau instansi yang berbeda karakteristiknya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian sebelumnya cenderung menganalisis *support teamwork*, dukungan organisasi, dan budaya organisasi secara terpisah, tanpa melihat bagaimana ketiga faktor ini berinteraksi dalam menentukan kinerja pegawai secara menyeluruh, sehingga belum mencerminkan secara khusus dinamika birokrasi layanan publik di lingkungan pemerintahan, khususnya di Kabupaten Ponorogo. Penelitian yang secara spesifik menguji ketiga variabel tersebut secara simultan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo pun belum banyak ditemukan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih spesifik guna memahami bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kinerja pegawai dalam konteks yang berbeda.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti e-KTP, akta kelahiran, dan kartu keluarga.

Pelayanan yang berkualitas menuntut kinerja pegawai yang optimal, namun realitas di lapangan menunjukkan masih adanya kendala dalam pencapaian kinerja tersebut. Faktor-faktor internal seperti *support teamwork*, dukungan organisasi, dan budaya organisasi menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Dukungan organisasi yang dirasakan pegawai berperanan dalam membangun loyalitas dan motivasi kerja. Dukungan tim kerja yang solid serta budaya organisasi yang kondusif juga diyakini mampu mendorong terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan prima..

Meskipun peran pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sangat penting dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, masih terdapat beberapa permasalahan terkait kinerja pegawai. Beberapa indikasi masalah yang ditemukan di lapangan antara lain keterlambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran yang sering mengalami keterlambatan dibandingkan dengan target waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, sinergi dalam *teamwork* masih belum optimal, yang menyebabkan kurangnya koordinasi antar pegawai dalam menyelesaikan tugas. Budaya organisasi yang belum sepenuhnya mendukung peningkatan produktivitas juga menjadi tantangan, terlihat dari rendahnya motivasi kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Selain itu, minimnya dukungan organisasi dalam pengembangan pegawai, seperti kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi, berpotensi menghambat peningkatan kinerja pegawai dalam

memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif. Fenomena ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai, seperti support teamwork, dukungan organisasi, dan budaya organisasi, yang perlu diteliti lebih lanjut untuk memahami bagaimana pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ponorogo.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti menarik kesimpulan untuk melakukan penelitian dengan judul “***Pengaruh Support Teamwork, Dukungan Organisasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo***”

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Support Teamwork* berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo?
2. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo?
3. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo?
4. Apakah *Support Teamwork*, Dukungan Organisasi, dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Mengetahui pengaruh *Support Teamwork* secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo
- b. Mengetahui pengaruh Dukungan Organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo
- c. Mengetahui pengaruh Budaya Organisasi secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo
- d. Mengetahui pengaruh *Support Teamwork*, Dukungan Organisasi, dan Budaya Organisasi secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

2. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat membefrikam manfaat untuk beberapa pihak. Adapun manfaat penelitian berdasarkan permasalahan diatas adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan pengetahuan serta mengetahui lebih dalam mengenai support teamwork, dukungan organisasi, budaya organisasi, dan kinerja pegawai. Disisi lain agar penulis bisa

menerapkan mengenai ilmu yang diperoleh kedalam sebuah penelitian dengan objek nyata.

b. Bagi Perusahaan / instansi terkait

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baru bagi instansi dalam hal pemberian sarana informasi dan masukan bagi manajemen mengenai hal-hal yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam institusi tersebut.

c. Bagi Pihak Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya supaya didapat hasil yang lebih sempurna, serta diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran untuk pengaplikasian teori terutama tentang support teamwork, dukungan organisasi, budaya organisasi, dan kinerja pegawai.

d. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian dapat berguna menambah ilmu dan pengetahuan yang sama dan dapat membantu sebagai referensi penelitian selanjutnya yang lebih baik serta sebagai pembanding untuk melakukan perkembangan penelitian yang lebih tepat.