

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

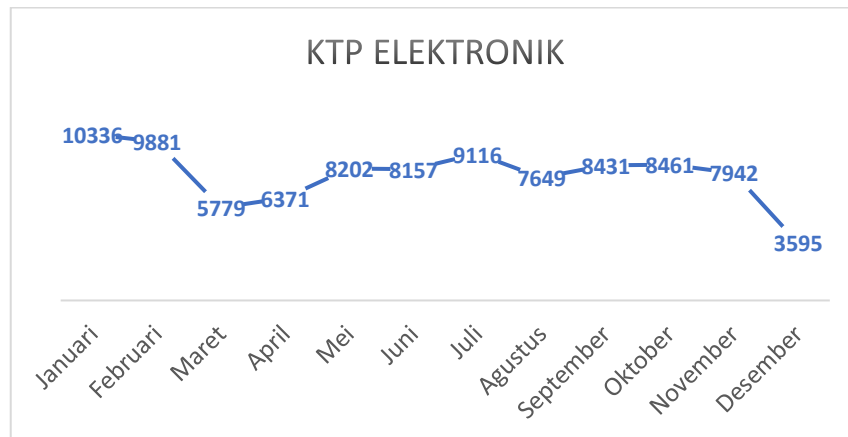
Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi merupakan bagian yang tak terpisahkan. Sebuah organisasi dapat bergerak dengan optimal apabila di dalamnya terdapat individu-individu yang memiliki tujuan yang selaras untuk memajukan perusahaan atau tempat mereka bekerja. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor utama yang menentukan efektivitas dan efisiensi suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Pegawai yang memiliki kinerja optimal mampu mendukung tercapainya target organisasi melalui tugas yang efektif, efisien, dan berkualitas. Sebaliknya, kinerja yang rendah dapat menghambat proses pelayanan dan menurunkan harapan masyarakat, terutama dalam instansi yang berhubungan langsung kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ciamis merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil memiliki peran penting dalam menerbitkan dokumen resmi sebagai bukti legal bagi warga negara untuk berbagai keperluan administrasi, pemerintahan, dan sosial-ekonomi. Layanan administrasi yang disediakan oleh disdukcapil diantaranya adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Pindah atau Domisili, serta Kartu Identitas Anak (KIA). Sebagai instansi yang berinteraksi langsung

dengan masyarakat, Disdukcapil dihadapkan pada tantangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang efisien, responsif, dan transparan.

Fenomena pelayanan publik di Kabupaten Ciamis, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Didsdukcapil), mencerminkan berbagai tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang optimal. Survei yang tinggi mengenai kepuasan masyarakat yang ditampilkan di *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak sebanding dengan rendahnya peringkat Disdukcapil di Google Maps yang menggambarkan ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu layanan yang disediakan oleh instansi tersebut. Masyarakat yang memberi *rating* rendah dan ulasan negatif yang muncul di *platform* ini umumnya disebabkan karena lambatnya proses pelayanan, ketidakjelasan informasi mengenai persyaratan, dan prosedur yang harus diikuti. Selain itu, fasilitas dan sikap petugas yang dinilai kurang ramah serta profesional juga menjadi perhatian utama dalam ulasan yang disampaikan. Situasi ini diperburuk oleh pelayanan *online* (SILANCAR) seperti masih banyak masyarakat yang kurang paham cara menggunakan *website* tersebut dan sistem online yang tidak stabil, sehingga memperpanjang waktu penyelesaian administrasi.

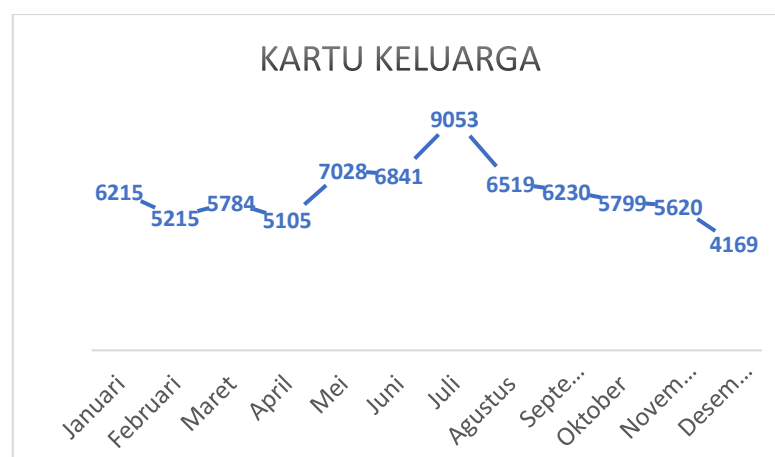
Berdasarkan wawancara dengan salah satu staf kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis untuk periode tahun 2024, diketahui masih terdapat pegawai yang belum mencapai target kinerja mereka. Hal ini dapat dilihat pada gambar yang penulis sajikan di bawah ini.



Gambar 1. 1 Rata-rata kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Ciamis dalam pelayanan KTP Elektronik 2024.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

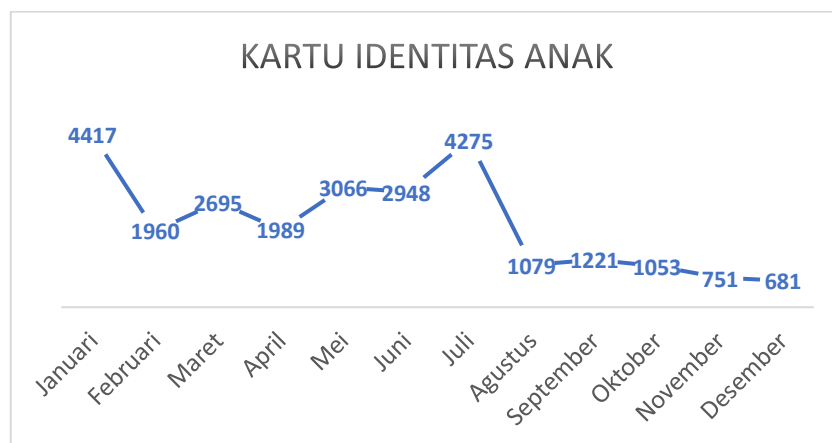
Berdasarkan Gambar 1.1 mengenai data kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis menunjukkan bahwa kinerja pegawai untuk pelayanan pembuatan KTP Elektronik pada tahun 2024 yang mencapai target hanya pada bulan Januari, Februari, dan Juli saja, sementara sisanya masih belum sesuai target yang telah di tentukan yaitu sebesar 8500.



Gambar 1. 2 Rata-rata kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Ciamis dalam pelayanan Kartu Keluarga 2024.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan Gambar 1.2 mengenai data kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis diketahui bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada tahun 2024 hanya mencapai target pada bulan Juli. Sementara itu, di bulan-bulan lainnya, capaian kinerja masih belum memenuhi target yang telah ditetapkan, yaitu sebanyak 8.750.



Gambar 1. 3 Rata-rata kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Ciamis dalam pelayanan Kartu Keluarga 2024.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan Gambar 1.3 yang menampilkan data kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, terlihat bahwa pada tahun 2024, kinerja pegawai dalam pembuatan Kartu Identitas Anak dengan target sebanyak 4850 tidak berhasil mencapai target tersebut sama sekali.

Minimnya cakupan pelayanan administrasi di Disdukcapil disebabkan oleh kinerja pegawai yang masih belum maksimal. Menurut Mathis & Jackson (2016: 70), untuk mencapai kinerja perusahaan yang optimal, sumber daya manusia atau pegawai yang terlibat dalam organisasi tersebut harus memiliki kinerja yang baik. Oleh karena itu, kinerja pegawai yang diberikan oleh Disdukcapil menjadi sorotan

penting dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan tersebut yang harus terus dievaluasi dan ditingkatkan.

Kondisi rendahnya kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh prosedur yang berlaku, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor internal, seperti gaya kepemimpinan serta motivasi kerja para pegawai. Kedua faktor tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam melaksanakan kegiatan dan program yang telah dirancang. Kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam sebuah organisasi. Organisasi sering kali menghadapi tantangan besar dalam merumuskan strategi yang bergantung pada kepemimpinan. Sejak lama, para peneliti di bidang perilaku organisasi telah memperhatikan betapa pentingnya peran kepemimpinan dalam konteks organisasi. Seringkali, keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dikaitkan dengan kualitas pemimpinnya sebagai faktor utama. Efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh para pemimpin yang ada.

Menurut Hasibuan (2022: 170) kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan dalam kinerja pegawai melibatkan seorang pemimpin yang dapat memandu dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan tenaga kerja untuk mencapai tujuan bersama, yaitu memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat.

Gaya kepemimpinan seseorang pemimpin tidak dapat diwariskan secara otomatis memiliki karakteristik tersendiri yang timbul pada diri dan situasi yang berbeda. Pemimpin yang efektif dapat menginspirasi anggota timnya untuk

menjadi lebih optimis, percaya diri, dan berkomitmen terhadap misi serta tujuan organisasi. Tugas seorang pemimpin yaitu melakukan upaya yang berarti untuk mengembangkan, menginspirasi, dan membimbing potensi pegawainya dalam rangka mencapai stabilitas organisasi serta meningkatkan produktivitas yang fokus pada tujuan organisasi.

Rasa antusias dan ketekunan dalam mencapai tujuan sering kali dipicu oleh dorongan internal atau eksternal yang dikenal sebagai motivasi. Motivasi kerja juga menjadi aspek penting dalam pemberian pelayanan. Menurut Richard dalam (Khaeruman, 2021:28) motivasi kerja merupakan kekuatan yang muncul dari dalam ataupun luar diri seseorang dan membangkitkan semangat serta ketekunan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Sementara Mangkunegara dalam (Khaeruman, 2021:28) mendefinisikan motivasi sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan.

Untuk meningkatkan motivasi kerja pada pegawai, kebutuhan mereka harus terpenuhi dulu agar pegawai dapat bekerja lebih keras, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal. Karena itu, motivasi kerja memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kinerja pegawai. Pegawai yang termotivasi dapat menjalankan tugas mereka dalam memberikan pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Halim, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar”. Hasil penelitian (Halim, 2020) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja pegawai. Disisi lain, studi empiris yang dilakukan (Hendra Efhendy, 2020) menjelaskan dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh motivasi, disiplin, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Murung Raya” menunjukkan hasil bahwa gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan hasil penelitian sebelumnya merupakan gap research yang menjadi celah dasar bagi peneliti untuk melakukan studi lanjutan serta ingin membuktikan apakah gaya kepemimpinan dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan latar belakang serta penelitian yang telah dibahas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis
2. Bagaimana motivasi kerja pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis
3. Bagaimana kinerja pegawai pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

4. Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diajukan sebelumnya dalam penelitian, maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis gaya kepemimpinan pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis
2. Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi kerja pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

- a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Wawasan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia serta ilmu manajemen secara umum. Selain itu, penelitian ini juga bisa menjadi referensi bagi pembaca yang tertarik dengan manajemen sumber daya manusia.

b. Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian di masa depan, dengan mengembangkan konsep dari berbagai referensi serta menganalisis situasi dan kondisi yang mungkin terjadi terkait permasalahan sumber daya manusia yang serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan, khususnya mengenai gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ciamis. Dalam penelitian ini, penulis akan berupaya sebaik mungkin menggunakan pendekatan ilmiah untuk menganalisis permasalahan yang ada, dengan harapan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam serta memperluas wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama dalam bidang kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai publik pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ciamis.

b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan pertimbangan bagi instansi dalam merumuskan kebijakan dan membuat keputusan terkait dengan jangka pendek maupun jangka panjang.

c. Bagi pihak lain

Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi dan perbandingan bagi pihak lain sebagai tambahan literature kepustakaan khususnya yang menempuh studi di program manajemen.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jl. Tentara Pelajar No. 7, Ciamis, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211. Dengan mengambil dan menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah dibuat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu untuk penelitian ini dilaksanakan mulai dari 10 september 2024 hingga Februari 2025.