

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Organisasi merupakan sebuah wadah sekumpulan orang untuk bekerja sama secara rasional serta sistematis yang dipimpin atau terkendali untuk mencapai tujuan tertentu yang memanfaatkan sumber daya yang ada di dalamnya. Sejak berdirinya organisasi, secara sadar pendiri meletakkan dasar bagi budaya organisasi yang didirikan. Budaya organisasi adalah cara orang melakukan sesuatu dalam organisasi (Wibowo, 2011: 482). Budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, yaitu bila budaya organisasi mendukung strategi organisasi, dan bila budaya organisasi dapat menjawab atau mengatasi tantangan lingkungan dengan tepat dan cepat.

Budaya Organisasi mempunyai peran penting dalam menentukan pertumbuhan organisasi. Organisasi dapat tumbuh dan berkembang karena budaya organisasi yang terdapat di dalamnya mampu merangsang semangat kerja sumber daya manusia di dalamnya sehingga kinerja organisasi meningkat. Bagaimana pegawai berperilaku dan apa yang seharusnya dilakukan banyak dipengaruhi oleh budaya yang dianut oleh organisasi. Budaya organisasi berperan penting dalam kesuksesan organisasi untuk mencapai kepuasan kerja yang mampu meningkatkan kinerja pegawai. Budaya organisasi berfungsi sebagai alat penggerak kinerja yang tinggi terhadap pegawai, melebihi kepentingan pribadi serta mampu meningkatkan

komitmen dan menambah konsistensi perilaku pegawai. Oleh karena itu, Budaya organisasi perlu selalu dikembangkan dengan melakukan perubahan budaya organisasi.

Bagi pegawai, budaya organisasi dimaknai sebagai petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis. Terdapat beberapa manfaat budaya organisasi bagi pegawai, yaitu: pertama, memberikan arah atau pedoman berperilaku dalam organisasi. Kedua, agar memiliki kesamaan langkah dan visi dalam melakukan tugas dan tanggung jawab, masing-masing individu dapat meningkatkan fungsinya dan mengembangkan tingkat interdependensi antar individu. Ketiga, mendorong mencapai prestasi kerja atau produktivitas yang lebih baik. Keempat, untuk mencapai secara pasti tentang kariernya di dalam organisasi sehingga mendorong mereka untuk konsisten dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing (Nawawi, Ismail, 2010: 73).

Budaya organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung saling berhubungan dengan kinerja pegawai. Budaya organisasi yang kuat menunjukkan bahwa nilai-nilai inti organisasi dipegang teguh dan dijunjung bersama. Semakin banyak anggota organisasi yang menerima nilai-nilai inti dan semakin besar komitmen mereka terhadap nilai-nilai tersebut, maka semakin kuat budaya organisasi. Budaya organisasi yang kuat akan berpengaruh terhadap perilaku para anggota organisasi karena kadar kebersamaan dan identitas yang tinggi akan menciptakan suasana internal berupa kendali perilaku yang tinggi. Dengan demikian, maka keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kesadaran sumber daya manusia di

dalamnya untuk memunculkan seluruh potensi mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan etika, rasa kompeten, motivasi kerja, semangat belajar inovatif dan semangat bekerja sama.

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Dimana pegawai merupakan sumber penggerak dan penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya organisasi yang efisiensi dan efektif menjadi elemen penting yang mendukung terciptanya sebuah strategi yang dapat meningkatkan motivasi kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai maupun organisasi. Dalam organisasi, pengukuran kinerja merupakan hal yang penting dalam manajemen program secara keseluruhan, karena kinerja yang dapat diukur akan mendorong pencapaian kinerja tersebut. Pengukuran kinerja yang dilakukan secara berkelanjutan akan memberikan umpan balik (feedback), yang merupakan hal penting dalam upaya perbaikan secara terus-menerus dan mencapai keberhasilan di masa mendatang.

Salah satu jenis pelayanan public yang menjadi sorotan pemerintah baik pusat maupun daerah adalah pelayanan administrasi kependudukan. Mengingat vitalnya peran administrasi kependudukan dan tingginya tuntutan pemenuhannya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah Kabupaten Sumenep berupaya untuk memenuhi dan melaksanakan kewajibannya.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan organisasi perangkat daerah (OPD) Kabupaten Sumenep yang berfungsi melaksanakan

perumusan dan penyusunan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, informasi administrasi kependudukan, melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan, melaksanakan tugas pembantuan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan koordinasi dan kerjasama serta pemantauan, monitoring dan evaluasi.

Pemerintah Kabupaten Sumenep sudah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan pelayanan dengan menghadirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) untuk mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasi, namun masih jauh dari harapan. Selain itu, adanya keluhan masyarakat tentang keberadaan stan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep yang dinilai belum maksimal. Sehingga para pemohon harus bolak-balik untuk menyelesaikan pengurusan kebutuhan. Muhammad Jamil, warga perumahan satelit, jalan angkasa, kecamatan kota Sumenep mengatakan “Saya sudah datang untuk ketiga kalinya mengurus KTP, masih dikasih suket (surat keterangan), antriannya panjang. Itupun dikasih slip pengambilan, tidak bisa langsung selesai, harus kembali lagi ini”. (Supanjie. <https://faktualnews.co>. diakses 10 Januari).

Adanya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan perilaku dan kegiatan juga diutarakan oleh seorang warga sebagai berikut:

"Pelayanan di DISDUKCAPIL Sumenep sudah lumayan baik. Namun, masih ada kekurangan yaitu saat saya mau mengurus keperluan (KTP) masih

banyak ditemukan pungutan liar juga waktu penyelesaiannya kurang jelas, dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang program-program yang ada. Selain itu, saya juga pernah mengurus KK, prosedurnya itu juga sangat berbelit-belit dan akhirnya saya capek. Sehingga karena dibutuhkan secara mendesak saya lewat jalur lain dan dikenakan tarif lebih dari yang ditentukan". (Elly, wawancara, 08 Juni 2022).

Hal tersebut menunjukkan indikator lemahnya budaya organisasi sehingga berdampak terhadap lemahnya kinerja pegawai. Adanya berbagai keluhan tersebut dapat menciptakan citra yang kurang baik terhadap organisasi seperti birokrasi yang dianggap lamban, kurang responsive terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat, kurang terbuka dan kurang efisien. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kinerja, karena kinerja birokrasi yang baik dan optimal merupakan, baik masyarakat maupun produsen.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui mengenai bagaimana budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Sehingga judul yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah **“Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep?”

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa khususnya mahasiswa jurusan Administrasi Publik dalam penelitian selanjutnya terkait Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

### 2) Manfaat Praktis

a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam kemajuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep sekaligus memberikan masukan atau saran kepada pegawai untuk lebih baik.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep serta dapat menambah pengalaman dalam menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah dalam praktik nyata.

### **1.5. Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas tiga bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan penelitian terdahulu (kajian empiris), *grand theory* dan teori-teori pendukung yang relevan dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrument penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan keabsahan data.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum dari Objek Penelitian, baik

berupa profil Organisasi yang menjadi objek penelitian, struktur organisasi, Tugas Fungsi Organisasi serta memaparkan gambaran umum Daerah penelitian dari berbagai aspek.

#### BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan dan menguraikan tentang Deskripsi Data Hasil penelitian serta Pembahasan Hasil Penelitian berdasarkan data hasil penelitian yang didapat melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

#### BAB VI : PENUTUP

Bab ini disampaikan kesimpulan dan saran atas hasil pembahasan.

