

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi yang serba dinamis, organisasi dan instansi pelayanan publik seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Tekanan dari perkembangan teknologi, persaingan yang ketat, dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat memaksa perubahan dalam cara pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Menurut Dessler (2015), SDM merupakan aset utama yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuan dan visi misi organisasi. Hal ini menjadikan manajemen SDM yang efektif sebagai faktor krusial dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan atau instansi. Dengan manajemen SDM yang baik, organisasi dapat menciptakan kondisi di mana karyawan bekerja secara efektif dan efisien, mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Disiplin Kerja, dukungan organisasi, dan komitmen organisasi merupakan tiga elemen penting dalam manajemen SDM modern yang dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa work-life balance yang baik tidak hanya menurunkan tingkat stres dan kelelahan karyawan tetapi juga meningkatkan produktivitas dan disiplin kerja (Smith & Brown, 2022). Di sisi lain, *Perceived organizational support* (POS) atau dukungan organisasi yang dirasakan karyawan berkorelasi positif dengan komitmen organisasi, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan kedisiplinan karyawan (Ali & Rahman, 2023).

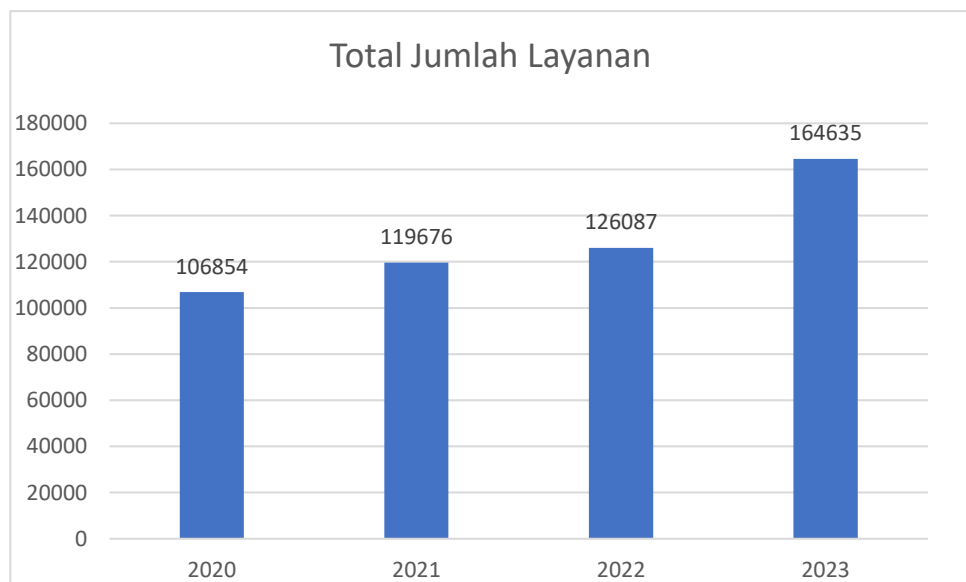
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya adalah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Dispendukcapil merupakan dinas yang bergerak di bidang pelayanan publik sehingga memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah aspek penting yang harus diperhatikan. Pentingnya pelayanan yang efektif juga tercermin dalam dampak langsung terhadap kesejahteraan sosial. Dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil seperti KTP, KK, dan akta kelahiran adalah dasar bagi berbagai layanan sosial lainnya termasuk pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan-layanan ini tanpa hambatan yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam lingkungan Dispendukcapil Surabaya menunjukkan adanya masalah ketidakdisiplinan di kalangan karyawan PNS, yang sering terlambat, pulang cepat, dan tidak hadir tanpa alasan yang jelas. Masalah ini mengindikasikan bahwa terdapat komitmen organisasi rendah yang dilihat dari kurangnya *Perceived organizational support* yang diberikan dan rendahnya ketidakdisiplinan karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Disiplin Kerja dan *Perceived organizational support* terhadap Komitmen Organisasi karyawan PNS di Dispendukcapil Surabaya. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterkaitan antara dukungan organisasi dan disiplin kerja, komitmen organisasi, diharapkan dapat dihasilkan kebijakan manajemen SDM yang lebih efektif untuk meningkatkan disiplin

kerja karyawan di instansi ini, sehingga pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien (Zhang & Wang, 2021).

Efektivitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat tetapi juga pada reputasi dan kredibilitas instansi pemerintah tersebut. Kualitas layanan publik yang diberikan oleh Dispendukcapil sangat bergantung pada kesejahteraan dan disiplin kerja karyawannya. Peningkatan penilaian masyarakat terhadap pelayanan Dispendukcapil Surabaya sering kali diiringi dengan peningkatan disiplin kerja karyawan. Ketika kualitas pelayanan meningkat dan masyarakat merasa puas, jumlah layanan yang diberikan dan permintaan akan layanan tersebut cenderung meningkat. Hal ini bisa dilihat dari data berikut:

Tabel 1.1 Grafik Jumlah Layanan Dispendukcapil Surabaya



(Sumber : Data diolah Layanan Dispendukcapil Surabaya 2024)

Berdasarkan grafik di atas, terlihat adanya peningkatan jumlah layanan yang signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2021, terjadi kenaikan jumlah layanan sebesar 12% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini terus berlanjut hingga tahun 2023 dengan kenaikan drastis sebesar 30% dari tahun 2022. Kenaikan ini menunjukkan adanya peningkatan permintaan layanan yang signifikan dari masyarakat kepada Dispendukcapil Surabaya.

Namun, dalam menghadapi peningkatan permintaan ini, terdapat ketimpangan beban kerja antara karyawan OS (*Out Sourcing*) dan PNS (Pegawai Negeri Sipil). Hasil wawancara prapenelitian dengan sejumlah karyawan Dispendukcapil mengungkapkan bahwa karyawan PNS sering kali tidak disiplin. Mereka sering terlambat, izin, cuti, atau dinas sehingga meninggalkan begitu banyak pekerjaan bagi karyawan OS. Hal ini menyebabkan ketimpangan beban kerja yang signifikan antara kedua kelompok karyawan tersebut. Beberapa karyawan OS menyatakan bahwa kebijakan dan perlakuan organisasi lebih memihak kepada karyawan PNS sehingga mereka sering kali harus menanggung beban kerja yang lebih besar karena karyawan PNS tidak hadir atau tidak menyelesaikan tugas mereka dengan baik. Kondisi ini tidak hanya menambah beban kerja karyawan OS tetapi juga dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja mereka. Ketidaksiplinan dan dukungan organisasi karyawan PNS ini yang kurang baik menjadi salah

beberapa faktor yang menghambat efektivitas pelayanan publik di Dispendukcapil Surabaya.

Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan PNS Dispendukcapil

<u>Periode</u>	<u>Karyawan PNS</u>	<u>Terlambat</u>	<u>Pulang Cepat</u>	<u>Cuti</u>	<u>Alpha / Tidak Hadir</u>	<u>Dinas</u>	<u>Jatah Cuti Tahunan</u>
2021	33	470	70	296	124	180	396
2022	57	1119	103	424	285	244	684
2023	190	2244	191	264	603	331	2280

(Sumber : Data Absensi Karyawan PNS diolah Dispendukcapil Surabaya 2024)

Berdasarkan tabel di atas, didapat bahwa karyawan PNS di Dispendukcapil Surabaya menunjukkan sikap tidak disiplin yang terlihat dari jumlah keterlambatan per tahun yang meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, terdapat 470 kasus keterlambatan yang meningkat lebih dari dua kali lipat menjadi 1119 pada tahun 2022, dan kemudian mencapai 2244 pada tahun 2023. Peningkatan jumlah keterlambatan ini menunjukkan adanya masalah serius dalam disiplin kerja karyawan PNS di Dispendukcapil Surabaya.

Fluktuasi ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan jumlah karyawan, masalah ketidakdisiplinan dan dukungan organisasi yang kurang baik masih menjadi tantangan cukup berat bagi karyawan PNS di Dispendukcapil Surabaya. Jumlah ketidakhadiran (alpha/tidak hadir) juga meningkat tajam dari 124 kasus pada tahun 2021 menjadi 285 kasus pada tahun 2022, dan kemudian melonjak menjadi 603 kasus pada tahun 2023. Peningkatan ini menandakan bahwa ketidakdisiplinan semakin memburuk, meskipun ada peningkatan jumlah karyawan PNS dari tahun ke tahun, yang merupakan akibat dari dampak Covid-19. Peningkatan ketidakhadiran ini tidak hanya mempengaruhi kinerja individu tetapi juga berdampak pada efisiensi operasional Dispendukcapil secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nguyen dan rekannya menunjukkan bahwa adanya dukungan organisasi yang dirasakan memiliki dampak yang signifikan terhadap komitmen serta disiplin kerja para karyawan. Dukungan organisasi yang dirasakan tergantung pada sejauh mana karyawan merasa dihargai oleh organisasi dan kepentingan mereka diperhatikan. Nguyen dan rekannya mencatat bahwa terdapat hubungan positif antara tingkat dukungan organisasi yang tinggi dengan peningkatan kepuasan dan komitmen kerja karyawan. Di sini, penting untuk dicatat bahwa komitmen organisasi juga dapat dilihat dari tingkat dukungan yang diberikan oleh organisasi terhadap disiplin kerja karyawan. Sebagai ilustrasi, tanda adanya komitmen organisasi dapat terlihat melalui kebijakan dan implementasi absensi karyawan. Apabila aturan absensi terus diterapkan dan dipantau secara konsisten oleh organisasi,

hal tersebut mencerminkan komitmen mereka dalam menjaga disiplin kerja. Hal ini menciptakan suasana kerja yang teratur di mana karyawan memahami dengan jelas harapan dan konsekuensi, sehingga dapat meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi. (Eisenberger et al. dalam Nguyen et al., 2022).

Dari tabel di atas juga dapat menggambarkan nilai komitmen dan loyalitas karyawan PNS Dispendukcapil Surabaya yang masih tergolong kurang baik, maka hal ini sangat penting untuk dibenahi. Menurut penelitian Armstrong-Stassen menyatakan bahwa disiplin kerja yang tinggi dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan komitmen organisasi dan loyalitas karyawan, sejalan dengan temuan Mowday et al. (Mowday et al. dalam Armstrong-Stassen, 2023). Dukungan organisasi yang kuat mampu memotivasi dan mengarahkan karyawan untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih disiplin. *Perceived organizational support* yang tinggi dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan disiplin kerja. Dukungan yang adil dan konsisten dari organisasi akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Organisasi yang mampu memberikan dukungan yang nyata dan memperhatikan kesejahteraan karyawan akan memotivasi karyawan untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih disiplin.

Berdasarkan pengamatan peneliti dalam prapenelitian, Perceived Organizational Support (POS) di Dispendukcapil Surabaya tampaknya masih kurang optimal. Hasil wawancara peneliti dengan Antonius Rachmat Witarto, Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Surabaya, mengungkapkan bahwa ketidakdisiplinan, keterlambatan, absensi karyawan, dan penurunan komitmen organisasi disebabkan oleh beberapa faktor kritis yang berkaitan dengan dukungan organisasi. Karyawan merasa bahwa organisasi belum sepenuhnya menghargai kontribusi mereka dan kurang peduli terhadap kesejahteraan mereka. Banyak karyawan PNS mengeluhkan absensi yang tidak fleksibel, di mana mereka harus datang tepat waktu tanpa toleransi keterlambatan, yang menyebabkan tekanan dan stres.

Selain itu, perhatian dan apresiasi dari atasan terhadap kinerja karyawan masih minim. Pada tahun sebelumnya, tidak ada bonus atau timbal balik yang diberikan atas hasil kinerja yang baik, termasuk peningkatan kualitas layanan. Kurangnya penghargaan dan pengakuan ini membuat karyawan merasa tidak dihargai dan mengurangi motivasi mereka untuk bekerja lebih baik. Karyawan juga merasa bahwa partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan organisasi sangat terbatas, dengan usulan dan masukan mereka sering tidak diperhatikan, sehingga menurunkan semangat dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan. Antonius Rachmat Witarto menyatakan bahwa beliau dan timnya masih dalam proses mengatasi permasalahan ini. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk memperbaiki situasi, mereka belum mampu menemukan solusi yang tepat yang dapat secara efektif menyelesaikan masalah-masalah yang ada.



Permasalahan dukungan organisasi di Dispendukcapil Surabaya berdampak negatif pada kualitas pelayanan publik. Ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas, menurunkan kepuasan masyarakat, dan menambah beban kerja karyawan lain, yang berujung pada kelelahan dan penurunan produktivitas. Selain itu, ketidakadilan dalam distribusi beban kerja dan kurangnya dukungan dari organisasi mengurangi motivasi dan semangat kerja karyawan. Berdasarkan fenomena ini, terlihat jelas bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk meningkatkan disiplin kerja dan kesejahteraan karyawan PNS melalui peningkatan POS dan kebijakan yang mendorong disiplin karyawan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengeksplorasi pengaruh POS dan disiplin kerja terhadap komitmen organisasi di Dispendukcapil Surabaya, untuk memahami bagaimana dukungan organisasi yang efektif dan kebijakan proaktif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, serta memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah disiplin karyawan memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan di Dispendukcapil Surabaya?
2. Apakah *Perceived organizational support* memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan di Dispendukcapil Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh disiplin karyawan terhadap komitmen organisasi karyawan di Dispendukcapil Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh *Perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi karyawan di Dispendukcapil Surabaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Penulis
  - Pengembangan Pengetahuan: Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai konsep disiplin karyawan, *Perceived organizational support*, dan komitmen organisasi, serta hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam organisasi pemerintahan.
  - Pengembangan Keterampilan Riset: Melalui penelitian ini, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan riset mulai dari pengumpulan data, analisis data, hingga penulisan laporan penelitian yang komprehensif.
  - Referensi Akademik: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian serupa di masa depan.

## 2. Instansi (Dispendukcapil Surabaya)

- Perbaikan Kebijakan SDM: Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki kebijakan dan praktik manajemen sumber daya manusia di Dispendukcapil Surabaya, khususnya dalam hal pengelolaan komitmen organisasi, dan *Perceived organizational support* .
- Peningkatan Kinerja Karyawan: Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, instansi dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- Pengembangan Program Kesejahteraan Karyawan: Penelitian ini dapat membantu instansi dalam merancang program-program kesejahteraan yang lebih efektif untuk karyawan.

### 3. Akademisi

- Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks, komitmen organisasi, *Perceived organizational support* dan disiplin kerja.
- Peningkatan Reputasi Akademik: Hasil penelitian yang dipublikasikan dapat meningkatkan reputasi universitas sebagai institusi yang aktif dalam penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.
- Sumber Data dan Referensi: Penelitian ini dapat menjadi sumber data dan referensi bagi dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar serta penelitian lebih lanjut.