

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah, memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus kegiatan pemerintahan secara mandiri berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal ini menyebabkan pemerintah daerah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik yang dimaksud adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Bab I Pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 2009). Sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian tersebut maka salah satu unsur penting dalam pelayanan publik yaitu organisasi pemberi pelayanan dalam hal ini Pemerintah/Pemerintah Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Kupang sebagai bagian dari Pemerintah Daerah Kota Kupang yang bertugas memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan berupa

pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perkawinan, dan Akte Perceraian.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, DISDUKCAPIL Kota Kupang memiliki posisi ganda baik sebagai pembuat aturan dan sebagai pemegang monopoli layanan. Posisi ini menjadikan DISDUKCAPIL bersikap statis dalam memberikan layanan karena layanan yang diberikan diperlukan oleh semua masyarakat dan organisasi yang berkepentingan. Sementara, kondisi masyarakat Kota Kupang mengalami perkembangan yang sangat dinamis dan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik. Sehingga masyarakat Kota Kupang semakin sadar akan hak dan kewajiban sebagai warga negara Indonesia dan masyarakat berani mengajukan tuntutan serta melakukan kontrol terhadap pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Kota Kupang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa warga Kota Kupang pada Bulan Oktober 2019, diperoleh informasi bahwa masyarakat belum puas dengan pelayanan DISDUKCAPIL Kota Kupang. Berbagai keluhan yang disampaikan mengenai pelayanan DISDUKCAPIL meliputi pegawai yang kurang informatif, terjadi kekeliruan penginputan/pencatatan data kependudukan, informasi yang tidak jelas mengenai penerbitan dokumen kependudukan, prosedur pembuatan dokumen kependudukan yang berbelit-belit, dan antrian panjang untuk pembuatan dokumen kependudukan.

Fenomena-fenomena lain terkait keluhan pelayanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kota Kupang juga tersaji secara daring

dalam portal berita online yang mengulas beberapa kelemahan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL Kota Kupang. Kelemahan-kelemahan tersebut yaitu belum tersedianya layanan pengaduan melalui telpon (*call center*), tidak ada informasi mengenai jumlah blanko KTP elektronik, dan mekanisme antrian hanya disediakan untuk pemohon pendaftaran pelayanan administrasi kependudukan namun mekanisme antrian tidak disediakan bagi masyarakat yang ingin mengecek perkembangan pembuatan dokumen administrasi kependudukan atau mengambil dokumen administrasi kependudukan yang telah dicetak. Masalah lain yang dikeluhkan oleh masyarakat yaitu telah melakukan perekaman untuk pembuatan KTP elektronik dalam rentang waktu 2016-2017, namun sampai pertengahan 2018 belum ada informasi mengenai perkembangan status perekaman KTP elektronik. KTP elektronik yang telah tercetak tidak diserahkan secara langsung kepada pemohon namun diserahkan kepada oknum anggota DPRD dari daerah pemilihan Kota Kupang tanpa pemberitahuan kepada pemohon/pemilik KTP elektronik. Kondisi ini menyebabkan DISDUKCAPIL Kota Kupang memperoleh rapor kuning dari OMBUDSMAN RI Perwakilan NTT. (<https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ini-beberapa-temuan-ombudsman-pada-kantor-dinas-dukcapi-kota-kupang>).

Keluhan-keluhan dari masyarakat penting untuk diperhatikan karena masyarakat merupakan mitra pemerintah dan konsumen pelayanan. Dengan masukan-masukan kritis dari masyarakat, DISDUKCAPIL dapat berbenah diri untuk memperbaiki kinerja. Hal ini senada dengan pendapat yang

dikemukakan Ndraha (1997: 112) bahwa kinerja organisasi merupakan manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dengan pemerintah. Berikut disajikan kinerja DISDUKCAPIL Kota Kupang dalam pelayanan e-KTP keadaan Januari 2020 dalam Tabel 1.1

Tabel 1.1
Data Pencatatan Kepemilikan e-KTP Pada DISDUKCAPIL Kota Kupang
Keadaan Januari 2020

N o	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Wajib KTP	Sudah Rekam	Belum Rekam	Cetak e- KTP Massal	Cetak e- KTP Reguler	Jumlah
1	Alak	76.359	49.064	30.501	18.563	12.802	9.101	21.903
2	Maulafa	96.760	65.556	38.928	26.628	22.020	12.195	34.215
3	Kelapa Lima	76.556	52.675	26.799	25.876	16.900	10.159	27.059
4	Oebobo	106.411	74.406	39.594	34.812	17.139	14.103	31.242
5	Kota Raja	64.383	45.558	25.263	20.095	16.275	8.571	24.846
6	Kota Lama	41.043	28.867	15.291	13.576	9.401	5.422	14.823
	Jumlah	463.512	315.926	176.376	139.550	94.537	59.551	154.088

Sumber: DISDUKCAPIL Kota Kupang, 2020.

Tabel 1.1 memberikan informasi bahwa secara keseluruhan masyarakat Kota Kupang yang memiliki e-KTP berjumlah 154.088 orang dari 315.926 orang. Ini berarti bahwa terdapat 161.838 orang yang belum memiliki e-KTP. Informasi lain yang diperoleh dari Tabel 1.1 yaitu terdapat 22.288 orang yang sudah melakukan perekaman data e-KTP namun belum memiliki e-KTP. Keadaan ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan DISDUKCAPIL Kota Kupang masih rendah. Kinerja DISDUKCAPIL secara umum merupakan cerminan kinerja pegawai DISDUKCAPIL sebagai individu. Hal ini senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Pasolong (2013: 196-197) bahwa kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Dijelaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah

totalitas hasil kerja semua pegawai dalam organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tidak terlepas dari sumber daya organisasi yang dijalankan oleh pegawai. Pegawai berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Selanjutnya Hardiyansyah (2018: 22) mengemukakan bahwa kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah/negara mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Sehingga diperlukan dukungan terhadap pencapaian kinerja individu. Dukungan-dukungan dapat dilakukan organisasi dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai. Siagian (2002: 87) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor faktor lainnya. Dari berbagai faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai DISDUKCAPIL, peneliti lebih memfokuskan pada faktor kepuasan kerja pegawai, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja. Keempat faktor tersebut diasumsikan sebagai faktor dominan dalam kinerja yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang.

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins,

2003: 78). Kepuasan kerja pegawai merujuk pada sikap pegawai terhadap pekerjaan yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja yang dialami secara langsung oleh pegawai. Kepuasan kerja pegawai diasumsikan akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai menjadi sangat penting karena bagi pegawai kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Sedangkan bagi organisasi kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produksi (kinerja), perbaikan sikap dan tingkah laku pegawai. (Suwatno dan Priansa, 2014: 263).

Selanjutnya dijelaskan bahwa setiap pegawai memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada diri pegawai. Semakin banyak aspek-aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu maka kepuasan kerja pegawai akan tercapai. Martoyo (2015: 156) menambahkan bahwa apabila kepuasan kerja pegawai tidak tercapai maka tingkat kemangkiran (absensi) pegawai tinggi, *turnover* (perputaran) pegawai tinggi, banyak keluhan yang disampaikan pegawai, dan masalah kepegawaian yang lain akan muncul. Apabila kepuasan kerja pegawai tercapai maka tercermin dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan tugas yang ditugaskan kepadanya. Tercapainya kepuasan kerja pegawai yang dapat menunjang kinerja belum nampak pada DISDUKCAPIL Kota Kupang. Sesuai hasil pengamatan yang dilakukan pada Oktober 2019 diketahui bahwa beberapa pegawai DISDUKCAPIL terlambat ke kantor dan menyampaikan keluhan mengenai kurangnya peralatan kerja dan rekan kerja yang tidak bisa diandalkan.

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja (Isyandi, 2004:134). Lingkungan kerja diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok (Simanjuntak, 2003: 39). Sehingga Lingkungan kerja dalam organisasi menjadi penting untuk diperhatikan manajemen organisasi, karena lingkungan kerja berkaitan dengan peralatan fisik dan suasana tempat pegawai bekerja yang berpengaruh terhadap penyelesaian tugas pegawai.

Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan pegawai untuk dapat bekerja secara optimal. Jika pegawai menyenangi lingkungan tempat bekerja, maka pegawai akan betah ditempat kerja, melakukan aktivitas kerja dengan mempergunakan waktu kerja secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja pegawai. Hal ini senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Mardiana (2005: 78) bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pegawai/karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung pegawai dalam penyelesaian tugas yang bebaskan kepada pegawai guna

meningkatkan kerja pegawai dalam organisasi. Hoy dan Miskel (2001:430) menambahkan bahwa lingkungan kerja yang kurang mendukung seperti lingkungan fisik pekerjaan dan hubungan yang kurang harmonis antara pegawai dengan pegawai lain serta hubungan pegawai dengan pemimpin akan menyebabkan kinerja yang buruk karena pegawai merasa tidak nyaman dalam bekerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja yang dimaksud berupa lingkungan kerja fisik dan non fisik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, kondisi lingkungan kerja di DISDUKCAPIL Kota Kupang belum mendukung pegawai untuk bekerja dalam lingkungan yang memadai. Dijabarkan demikian karena berdasarkan hasil wawancara pada Bulan Oktober 2019 dengan kepala seksi perlengkapan DISDUKCAPIL Kota Kupang diketahui informasi terkait ukuran ruangan setiap bagian dan fasilitasnya. Selanjutnya disajikan ukuran setiap ruangan pada DISDUKCAPIL Kota Kupang.

Tabel 1.2
Data Ukuran Ruangan, Fasilitas, dan Jumlah Pegawai yang Menempati

No	Ruangan	Ukuran	Fasilitas	Jumlah Pegawai
1	Kepegawaian	3 m x 3 m	1 Buah <i>Air Conditioner</i>	3 Orang
2	Keuangan	3 m x 4 m	1 Buah <i>Air Conditioner</i>	4 Orang
3	PIAK	5 m x 6 m	3 Buah <i>Air Conditioner</i>	11 Orang

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, 2019.

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa para pegawai memiliki keterbatasan ruang gerak dalam melakukan pelayanan dikarenakan ukuran ruangan yang sempit. Selain itu berdasarkan hasil observasi juga diketahui bahwa lembara-lembaran kerja berserakan di ruang kerja pegawai. Sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan perekaman dan pencetakan e-KTP

masih terbatas dari segi jumlah. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa semua item peralatan yang dibutuhkan dalam kegiatan perekaman dan pencetakan e-KTP masih belum tersedia sesuai kebutuhan. Jumlah peralatan perekaman dan pencetakan e-KTP yang dibutuhkan 9 buah namun yang tersedia hanya 6 buah. Peralatan-peralatan tersebut berupa aplikasi perekaman sidik, Jari L1 Assured Identity, Signature Pad (Topaz Signature Gem), Fingerprint (Sidik jari untuk KTP-EL BIOMORF), Iris Scanner (Cmitech BMT-20) 2 buah, Tripod Somita 2 buah, Case (Tas Perekaman), Battery (Camera canon eos 1200D), Charger (Camera canon eos 1200D), Card Reader DUALI DF-911, HD External (1 tera), Digital Camera Canon eos 1200D, Digital Camera, Encoder e-KTP duali DE-620L, Printer desk jet infuse, dan Printer KTP EL. Terbatasnya peralatan yang dibutuhkan menyebabkan lambannya kegiatan perekaman dan pencetakan e-KTP sehingga berdampak pada rendahnya kuantitas e-KTP yang dihasilkan. Selain itu jumlah server yang dibutuhkan sebanyak 4 buah namun yang tersedia 2 buah. InTM Retransfer film Datacard, Color ribbon, YMCK Datacard CR 707, dan Cleaning Card yang dibutuhkan 100 buah namun yang tersedia hanya 20 buah. Keterbatasan ini tentu saja berdampak pada rendahnya kinerja pegawai dalam aspek penyediaan e-KTP yang tepat waktu.

Pemimpin dan kepemimpinan yang diemban juga memiliki fungsi strategis yang menentukan kinerja organisasi (Suwatno dan Priansa, 2014: 139). Tanpa kepemimpinan, suatu organisasi adalah kumpulan orang-orang dan mesin-mesin yang tidak teratur. (Davis, 1972: 100). Yukl (1994: 4)

mengatakan bahwa kepemimpinan sebagai proses mempengaruhi interpretasi pegawai mengenai peristiwa-peristiwa yang dialami, pilihan dari sasaran-sasaran kelompok, pengorganisasian aktivitas kerja, pemeliharaan hubungan kerja sama dalam tim, serta perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang yang berada di luar organisasi. Pemimpin yang menjalankan kepemimpinan secara efektif dapat menggerakkan pegawai kearah tujuan yang dicita-citakan. Kepemimpinan yang efektif dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen secara baik dengan memanfaatkan kerja sama dengan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Melalui cara tersebut pemimpin akan banyak mendapat bantuan pikiran dan tenaga dari pegawai yang akan menimbulkan semangat bersama dan kepuasan kerja pegawai. (Suwatno dan Priansa, 2014: 156).

Kepemimpinan yang ada pada DISDUKCAPIL Kota Kupang kurang mengakomodir kebutuhan pegawai. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa pegawai DISDUKCAPIL ditemukan bahwa kerja sama dan komunikasi antar KADIS dengan pegawai masih kurang. Pegawai DISDUKCAPIL mengemukakan bahwa KADIS lebih membangun komunikasi dan kerja sama dengan pegawai tertentu. Jarang memberikan pembinaan dan pengawasan rutin terhadap pegawai. Saran yang pegawai sampaikan pada saat rapat diterima namun dalam pelaksanaan diabaikan. Hal-hal ini membuat pegawai merasa kurang dilibatkan dalam pengembangan intansi sehingga pekerjaan yang diselesaikan hanya memenuhi target yang

ditetapkan. Keadaan ini tentu berdampak pada rendahnya kepuasan pegawai terhadap pekerjaan dan juga kinerja pegawai.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memelihara prestasi dan kepuasan kerja pegawai dengan memberikan motivasi/dorongan agar pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai aturan dan pengarahan (Martoyo, 2015: 181). Suwatno dan Priansa (2014: 170) menambahkan bahwa setiap pegawai membutuhkan motivasi agar menimbulkan semangat dalam bekerja. Selanjutnya dijelaskan bahwa motivasi pada diri pegawai merupakan dorongan yang akan mewujudkan suatu perilaku untuk mencapai kepuasan diri. Robbins dan Counter (1999: 50) menyatakan bahwa motivasi kerja sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan untuk memenuhi kebutuhan individu tertentu. Setiap pegawai memiliki perbedaan motivasi kerja karena memiliki perbedaan kebutuhan yang harus dipenuhi. Teori hirarki kebutuhan yang dikemukakan oleh Maslow (Suwatno dan Priansa, 2014: 176) bahwa individu bekerja karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Kebutuhan yang dimaksud berjenjang dimulai dari kebutuhan paling rendah sampai kebutuhan paling tinggi. Kebutuhan-kebutuhan tersebut yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi diri. Maslow menjelaskan bahwa apabila kebutuhan dasar telah terpenuhi maka kebutuhan tingkat kedua akan menjadi utama. Selanjutnya apabila kebutuhan tingkat dua terpenuhi maka akan muncul kebutuhan tingkat tiga dan

seterusnya. Motivasi kerja yang tinggi dari dalam diri seseorang akan muncul apabila kebutuhannya belum terpenuhi. Jika kebutuhan belum terpenuhi maka seseorang akan bekerja sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan.

Dengan termotivasinya pegawai dalam bekerja maka akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan menunjukkan kinerja yang baik. Kinerja yang baik dari pegawai meliputi tepat waktu ke kantor, mematuhi aturan yang berlaku, dan menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Selain fenomena-fenomena terkait variabel penelitian yang terjadi di DISDUKCAPIL Kota Kupang, terdapat juga penelitian-penelitian yang mengkaji tentang variabel lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai. Berikut uraian perbedaan pengaruh variabel penelitian. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja pada kepuasan kerja diketahui bahwa penelitian Nurwijayanti, dkk (2019) dan Purnama, dkk (2019) menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja sedangkan hasil penelitian Dhermawan, dkk (2012) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Untuk pengaruh gaya kepemimpinan pada kepuasan kerja yang dikaji oleh penelitian Sulhan (2013) dan Nurwijayanti, dkk (2019) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh pada kepuasan kerja pegawai sedangkan hasil penelitian Purnama, dkk (2019) menunjukkan gaya kepemimpinan tidak berpengaruh pada kepuasan kerja pegawai. Penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja

pada kepuasan kerja juga dilakukan oleh Sulhan (2013) yang membuktikan motivasi kerja berpengaruh pada kepuasan kerja pegawai. Namun hasil Sulhan berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Dharmawan, dkk (2019) dan Purnama, dkk (2019) yang memperoleh hasil bahwa motivasi tidak berpengaruh pada kepuasan kerja pegawai.

Penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dilakukan oleh Dharmawan, dkk (2012) dan Nurwijayanti, dkk (2019) yang menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh pada kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian Arianto (2013) membuktikan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja tenaga pegajar. Pengaruh gaya kepemimpinan pada kinerja pegawai diteliti oleh Nurwijayanti, dkk (2019) yang membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh pada kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian Sulhan (2013) menunjukkan gaya kepemimpinan tidak berpengaruh pada kinerja pegawai. Hasil penelitian Lassa dan Naif (2018) membuktikan motivasi kerja berpengaruh pada kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian Dharmawan, dkk (2012) dan Sulhan (2013) menunjukkan motivasi kerja tidak berpengaruh pada kinerja pegawai. Penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja pada kinerja pegawai dilakukan oleh Dharmawan, dkk (2012), Sulhan (2013), dan Nurwijayanti (2019) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh pada kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian Hanifa (2016) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh pada kinerja pegawai

Berdasarkan uraian fenomena lapangan dan *research gap* yang telah dikemukakan, maka diajukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang”.

1.2 Rumusan Penelitian

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Bagaimana gambaran tentang lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang?
- 1.2.2 Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang?
- 1.2.3 Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang?
- 1.2.4 Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang?
- 1.2.5 Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang?
- 1.2.6 Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang?
- 1.2.7 Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang?

1.2.8 Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1.3.1 Gambaran tentang lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang.

1.3.2 Signifikansi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang.

1.3.3 Signifikansi pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang.

1.3.4 Signifikansi pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang.

1.3.5 Signifikansi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang.

1.3.6 Signifikansi pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang.

1.3.7 Signifikansi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang.

1.3.8 Signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis maupun praktis. Manfaat penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a) Memberikan kontribusi penting dan memperluas kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber daya manusia sehingga mampu dijadikan sebagai model untuk pengembangan penelitian terkait manajemen sumber daya manusia
- b) Memperkaya konsep baru yang dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia terkait kinerja pegawai pada DISDUKCAPIL.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi bagi masyarakat Kota Kupang.
- b) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi Kepala DISDUKCAPIL Kota Kupang untuk meningkatkan kinerja pegawai pada dinas terkait.