

**PENGARUH KUALITAS KERJA DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL PROVINSI
BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

FEBRI SUKMAWAT

NPM. 2261201050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2026**

**PENGARUH KUALITAS KERJA DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL PROVINSI
BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Diajukan Oleh:

FEBRI SUKMAWATI

NPM. 2261201050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2026**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS KERJA DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA
PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL PROVINSI
BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

FEBRI SUKMAWATI

NPM. 2261201050

Disetujui Oleh:

Pembimbing

Dr. Sri Ekowati, SE.,MM

NIDN. 0211107001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Furgonti Ranidiah, S.E.,M.M

NIDN. 0208047301

PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS KERJA DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL PROVINSI BENGKULU

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Guna memperoleh gelar sarjana Manajemen

Hari : Kamis

Tanggal : 05 Maret 2026

SKRIPSI

Oleh

FEBRI SUKMAWATI
NPM. 2261201050

Dewan Penguji:

- | | | |
|-----------------------------------|---------|---------|
| 1. Dr. Adi Sismanto, SE., MM | Ketua | (.....) |
| 2. Mardiyah Dwi Ilhami, S.E., M.M | Anggota | (.....) |
| 3. Dr. Sri Ekowati, SE., MM | Anggota | (.....) |



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Furqonti Rahidiah, S.E., M.M

NIDN. 0208047301



SERTIFIKASI

Saya Febri Sukmawati yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ajukan ini adalah hasil karya saya atas bimbingan dosen pembimbing. Karya saya ini belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau Program Studi lainnya. Karya ini milik saya. Karna itu segala sesuatu yang berhubungan dengan skripsi ini menjadi tanggung jawab saya

Bengkulu, 05 Maret 2026



Febri Sukmawati
NPM. 2261201050

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya
Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa)
dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan “

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan
menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

“Apapun yang sudah terjadi dalam hidupmu, jangan katakan “seandainya”, tapi
katakan “Qadarullah” karna semua yang terjadi adalah takdir dan takdir Allah itu
baik, karna Allah itu maha baik”

(Ustadz Hanan Attaki)

PERSEMBAHAN

Dia memberikan hikmah (Ilmu yang berguna) kepada siapa yang
dikehendaki-Nya. Barang siapa yang mendapat hikmah ini Sesungguhnya ia telah

mendapat kebajikan yang banyak. Dan tiadalah yang menerima peringatan melainkan orang-orang yang berakal”. (Q.S. AL-Baqarah: 269)

Bismillahirrahmanirrahim Skripsi ini ku persembahkan kepada:

- Kepada orang tua dan Nenek ku tercinta Ibu **Suparti**, Bapak **Jeckson** dan Nenek **Nurjanah** yang telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup saya. Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah terputus, doa yang tak pernah henti, pengorbanan yang tak terhitung, serta dukungan moral dan material yang telah mengantarkan saya hingga titik ini. Keberhasilan ini adalah buah dari cinta dan perjuangan kalian.
- Untuk **diri saya sendiri** yang telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, tekanan, dan keterbatasan. Terima kasih telah tetap kuat, konsisten, dan berani melangkah hingga menyelesaikan tanggung jawab ini dengan sebaik-baiknya.
- Untuk pembimbing skripsi saya Bunda **Dr. Sri. Ekowati, SE., MM**, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, kesabaran, serta ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap saran dan koreksi yang diberikan menjadi pelajaran berharga yang sangat berarti bagi skripsi saya.
- Untuk **Mas Wahid** terima kasih telah menemani, memberikan semangat dan senantiasa mendengarkan keluh kesah selama ini dari awal kuliah hingga pada saat ini.
- Sahabat saya **Mustika Zulfa Berliani** yang selalu menemani dalam suka maupun duka, terima kasih atas kebersamaan, canda dan dukungannya.

- Terima kasih untuk **Universitas Muhammadiyah Bengkulu**, begitu banyak kenangan berharga yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Kerja dan Dukungan Pimpinan Terhadap Produktivitas kerja karyawan “.

Skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Peneliti menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Susiyanto., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda, S.E.,MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Bunda Dr. Sri Ekowati, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

6. Rekan-rekan Mahasiswa/I Program Studi Manajemen yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas bantuannya.
7. Semua pihak yang telah membantu penelitian Menyusun Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu berupa moril maupun materi dalam proposal penelitian ini.

Penelitian menyadari Skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan sarana yang membangun sangat peneliti harapkan sebagai pedoman peneliti selanjutnya. Semoga Proposal ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Bengkulu, 05 Maret 2026
Penulis,

Febri Sukmawati
NPM. 2261201050

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS KERJA DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL PROVINSI BENGKULU

Oleh:

Febri Sukmawati¹

Sri Ekowati²

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Sosial Provinsi Bengkulu, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode total sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Bengkulu. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik Kualitas Kerja yang dimiliki pegawai, maka semakin meningkat pula tingkat Produktivitas Kerja yang dihasilkan. Dukungan Organisasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai, yang berarti semakin tinggi dukungan yang diberikan organisasi kepada pegawai, semakin optimal pula kinerja dan produktivitas mereka. Secara simultan, Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu, yang menunjukkan bahwa kombinasi Kualitas Kerja yang baik dan Dukungan Organisasi yang memadai dapat meningkatkan Produktivitas Kerja secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Kerja, Dukungan Organisasi, Produktivitas Kerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK QUALITY AND ORGANIZATIONAL SUPPORT ON EMPLOYEE WORK PRODUCTIVITY AT THE SOCIAL AFFAIRS OFFICE OF BENGKULU PROVINCE

By:

Febri Sukmawati¹

Sri Ekowati²

This study aims to determine the effect of work quality and organizational support on employee work productivity at the Social Affairs Office of Bengkulu Province. This study employed a quantitative descriptive approach. The population of this study consists of all employees of the Social Affairs Office of Bengkulu Province. The sampling technique of this study used total sampling with all members of the population as research respondents. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and questionnaire distribution. The data analysis techniques used descriptive analysis, multiple linear regression analysis using the SPSS program, and the coefficient of determination (R^2) analysis to measure the explanatory power of the independent variables on the dependent variable.

The results of the study show that work quality has a positive and significant effect on employee work productivity at the Social Affairs Office of Bengkulu Province. This finding suggests that higher levels of work quality among employees contribute to increased levels of work productivity. Furthermore, organizational support also has a positive and significant effect on employee work productivity, indicating that greater support provided by the organization enhances employee performance and productivity. Simultaneously, work quality and organizational support have a positive and significant effect on employee work productivity at the Social Affairs Office of Bengkulu Province. This result demonstrates that the combination of high work quality and adequate organizational support can effectively improve overall employee productivity.

Keywords: *work quality, organizational support, work productivity*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SERTIFIKASI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II STUDI PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Konseptual.....	15
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	35
2.3 Kerangka Konseptual.....	39
2.4 Definisi Operasional.....	40
2.5 Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42

3.2 Metode Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	58
4.1.1 Sejarah Penelitian.....	58
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.....	59
4.1.4 Deskripsi Responden.....	62
4.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	65
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	73
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	79
4.1.9 Hasil Uji Hipotesis	80
4.2 Pembahasan.....	83
4.2.1 Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai	84
4.2.2 Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan	86
4.2.3 Pengaruh Kualitas Kerja dan Dukungan Oorganisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	34
Tabel 2.2 Definisi Operasional.....	39
Tabel 3.1 Bobot nilai Setiap Pertanyaan	44
Tabel 3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Produktivitas Kerja Pegawai.....	65
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Kerja	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Dukungan Organisasi	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.11 Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	79
Tabel 4.12 Uji T (Persial).....	81
Tabel 4.13 Uji F (Simultan)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	60
Gambar 4.2 Grafik Histogram Normalitas.....	74
Gambar 4.3 Hasil Uji P-Plot Normalitas.....	75
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan elemen yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan operasional suatu organisasi. Dalam perspektif manajemen modern, tenaga kerja tidak lagi dipandang hanya sebagai pelaksana tugas, melainkan sebagai aset strategis yang memiliki kemampuan, keterampilan, pPengetahuan, dan kreativitas yang berpengaruh besar terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pada era globalisasi dan reformasi birokrasi saat ini, persaingan antar organisasi, termasuk organisasi sektor publik, semakin ketat. Setiap organisasi dituntut untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimilikinya agar mampu menciptakan keunggulan kinerja dan mempertahankan keberlanjutan organisasi. Tanpa pengelolaan sumber daya manusia yang baik, organisasi akan mengalami kesulitan dalam mencapai efektivitas dan efisiensi kerja.

Dalam upaya mengembangkan karyawan, pimpinan perlu memberikan hak-hak karyawan, meningkatkan kualitas pendidikan, serta memahami karakteristik dan kebutuhan individu. Individu yang memiliki kualitas kerja yang tinggi akan mampu menghasilkan output yang sesuai standar organisasi dan berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan. Kualitas kerja tersebut mencerminkan kemampuan individu untuk menyelesaikan tugas dengan baik, menjaga konsistensi performa, dan bertanggung jawab atas hasil kerjanya. Keterkaitan antara kualitas kerja dengan produktivitas kerja sangat erat, karena

kualitas merupakan prasyarat utama bagi produktivitas itu sendiri tanpa kualitas yang baik, produktivitas tidak akan memberikan manfaat optimal bagi organisasi.

Dalam situasi ini, individu yang memiliki komitmen tinggi terhadap produktivitas kerja cenderung lebih mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan dan memberikan kontribusi yang bermakna bagi kemajuan organisasi. Oleh karena itu, produktivitas kerja tidak hanya berdampak pada meningkatkan hasil pelayanan publik, tetapi juga mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, efisien, dan berkelanjutan. Organisasi modern tidak lagi dapat bertumpu pada sistem kerja konvensional yang bersifat statis dan birokratis. Sebaliknya, mereka harus mampu bertransformasi menuju model kerja yang lebih dinamis, kolaboratif, dan inovatif dengan memaksimalkan kinerja optimal karyawan yang memenuhi standar kualitas. Digitalisasi dan otomatisasi telah mengubah cara kerja tradisional menjadi lebih efisien dan berbasis teknologi, sementara orientasi terhadap kualitas mendorong setiap individu untuk meningkatkan kompetensi, mengembangkan keterampilan, serta menciptakan hasil kerja yang bermutu tinggi. Dukungan organisasi berperan penting dalam memfasilitasi peningkatan kualitas kerja, karena organisasi yang menyediakan sumber daya, pelatihan, dan lingkungan kerja yang memadai memungkinkan karyawan untuk mengembangkan potensi secara maksimal. Dengan adanya dukungan organisasi yang kuat, organisasi akan lebih siap menghadapi disrupsi teknologi, mampu mempertahankan daya saing, dan terus berkembang menuju keberlanjutan di era digital yang penuh tantangan.

Produktivitas kerja merupakan kemampuan individu dalam menghasilkan output kerja secara optimal sesuai standar yang telah ditetapkan (Sutrisno, 2019). Produktivitas kerja dapat diartikan sebagai perbandingan antara output yang dihasilkan dengan input yang digunakan dalam proses produksi. Secara lebih spesifik, produktivitas kerja mencerminkan kemampuan karyawan untuk menghasilkan output yang optimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien. Karyawan yang produktif akan mampu menyelesaikan tugas dengan cepat, tepat, dan berkualitas, sehingga memberikan dampak positif bagi efektivitas organisasi secara keseluruhan. Produktivitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi kemampuan individu, motivasi kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta kualitas kerja itu sendiri. Sementara itu, faktor eksternal meliputi dukungan organisasi, kepemimpinan, budaya kerja, teknologi, dan kondisi lingkungan kerja. Kombinasi antara kualitas kerja yang tinggi dengan dukungan organisasi yang optimal akan menciptakan sinergi yang mendorong peningkatan produktivitas kerja secara signifikan (Rahmawati et al., 2025).

Oleh karena itu, salah satu faktor yang dapat mendorong munculnya Produktivitas Kerja pada pegawai adalah adanya Kualitas Kerja. Kualitas Kerja merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Kualitas kerja dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara hasil kerja yang dihasilkan karyawan dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan organisasi. Kualitas kerja mencakup berbagai aspek, di antaranya keterampilan teknis, akurasi dalam penyelesaian tugas, ketepatan waktu,

konsistensi kinerja, serta kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang benar (Friska et al., 2025). Karyawan yang memiliki kualitas kerja tinggi akan mampu menghasilkan output yang sesuai bahkan melampaui ekspektasi organisasi, sehingga memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan institusional. Keterkaitan antara kualitas kerja dengan produktivitas kerja sangat erat. Kualitas merupakan prasyarat utama bagi produktivitas itu sendiri, karena output yang dihasilkan tidak hanya dihitung berdasarkan kuantitas, tetapi juga berdasarkan mutu atau kualitasnya. Tanpa kualitas yang baik, produktivitas tidak akan memberikan manfaat optimal bagi organisasi. Sebaliknya, peningkatan kualitas kerja secara berkelanjutan akan berdampak positif pada produktivitas organisasi secara keseluruhan (Sedarmayanti, 2016). Melalui peningkatan kualitas kerja secara berkelanjutan, tercipta budaya kerja yang berorientasi pada mutu dan peningkatan berkelanjutan, di mana karyawan memiliki dorongan internal untuk selalu meningkatkan kemampuan dan memberikan yang terbaik bagi organisasi tanpa harus bergantung pada instruksi langsung dari atasan.

Dukungan Organisasi merupakan sejauh mana karyawan meyakini bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka, peduli terhadap kesejahteraan, serta memberikan kesempatan untuk berkembang (Eisenberger et al., 1986). Konsep ini didasarkan pada teori pertukaran sosial yang menyatakan bahwa karyawan yang merasa didukung oleh organisasi akan merasa berkewajiban untuk membalas dukungan tersebut melalui kinerja yang lebih baik dan perilaku positif lainnya. Dukungan organisasi yang kuat mampu menumbuhkan rasa aman, meningkatkan

motivasi, dan memperkuat komitmen karyawan terhadap tujuan organisasi. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung, mereka cenderung menunjukkan loyalitas, keterlibatan, serta dorongan yang tinggi untuk terus belajar dan berinovasi. Dalam konteks ini, dukungan organisasi berperan penting dalam mendorong produktivitas kerja, karena dukungan yang diberikan organisasi baik melalui pelatihan, penghargaan, maupun lingkungan kerja yang kolaboratif dapat memperkuat kesediaan individu untuk menunjukkan kinerja optimal yang melampaui standar minimum (Rhoades and Eisenberger, 2002). Dukungan yang diberikan organisasi menciptakan rasa dihargai, aman, dan termotivasi, sehingga karyawan terdorong untuk meningkatkan kualitas kerja, menjaga produktivitas, serta berkontribusi pada efektivitas organisasi. Selain itu, dukungan organisasi juga menjadi landasan penting bagi terlaksananya peningkatan kualitas kerja yang efektif. Tanpa adanya dukungan tersebut, kegiatan pengembangan kapasitas dan peningkatan mutu cenderung terhambat, sehingga produktivitas karyawan dalam mendukung kelancaran tugas tidak dapat berkembang secara optimal (Robbins and Judge, 2019).

Fenomena yang kerap ditemukan pada berbagai organisasi sektor publik menunjukkan bahwa kualitas kerja belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditandai dengan masih adanya karyawan yang kurang termotivasi, minimnya inisiatif dalam menyelesaikan tugas, kurangnya komitmen terhadap peningkatan kualitas kerja, serta rendahnya rasa kepemilikan terhadap organisasi. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tanpa dukungan organisasi yang memadai, produktivitas kerja cenderung menurun karena minimnya motivasi dan fasilitas yang tersedia.

Padahal, produktivitas kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, karena melalui peningkatan kualitas kerja yang berkelanjutan, karyawan dapat mendukung kelancaran pekerjaan, memperkuat kerja sama, serta menyesuaikan diri dengan tuntutan organisasi yang terus berubah. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi organisasi publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Meskipun produktivitas kerja memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pada praktiknya masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat penerapannya secara optimal. Beberapa karyawan mungkin belum sepenuhnya merasakan dukungan organisasi yang memadai, sehingga menurunkan motivasi dan kesediaan untuk menunjukkan kinerja optimal yang mendukung kelancaran tugas. Kondisi ini dapat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi, mengingat keberhasilan kinerja sangat bergantung pada kualitas serta kontribusi individu di dalamnya. Dalam konteks instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab besar dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik, produktivitas kerja menjadi kebutuhan mendasar. Pelayanan yang optimal menuntut aparatur yang tidak hanya kompeten, tetapi juga memiliki integritas, dedikasi, komitmen terhadap mutu, serta kemauan untuk meningkatkan produktivitas demi efektifnya proses pelayanan.

Sebaliknya, apabila suatu instansi mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan produktivitas kerja, hal tersebut akan mendorong peningkatan motivasi, kualitas kerja, dan komitmen terhadap organisasi. Lingkungan kerja yang kondusif menjadi fondasi penting dalam membentuk

perilaku dan sikap karyawan yang berorientasi pada kinerja tinggi demi kelancaran dan efektivitas pekerjaan organisasi. Dalam konteks ini, penerapan dukungan organisasi yang optimal berperan sebagai faktor utama dalam memperkuat produktivitas kerja. Dukungan organisasi yang efektif tidak hanya memfasilitasi peningkatan kapasitas karyawan, tetapi juga menciptakan iklim kerja positif yang mendorong peningkatan produktivitas secara berkelanjutan. Sementara itu, dukungan organisasi yang kuat mampu menciptakan rasa aman, meningkatkan motivasi intrinsik, serta mendorong karyawan untuk secara sukarela menunjukkan kinerja optimal yang membantu organisasi secara keseluruhan (Robbins & Judge, 2017).

Sejalan dengan pendapat (Rhoades and Eisenberger, 2002) yang menyatakan bahwa dukungan organisasi yang kuat memperkuat keyakinan karyawan bahwa setiap upaya dan kontribusi mereka akan diapresiasi oleh manajemen, kondisi tersebut juga berperan penting dalam mendorong peningkatan produktivitas kerja. Ketika individu merasakan perhatian dan penghargaan dari lingkungan kerjanya, muncul dorongan internal untuk menunjukkan kinerja optimal yang bermanfaat bagi organisasi. Rasa percaya diri tersebut membuat karyawan lebih berschema mengikuti berbagai kegiatan yang mendukung kelancaran pekerjaan, meningkatkan kualitas kerja, dan menjaga produktivitas tetap positif. Mereka juga cenderung aktif mengambil inisiatif dalam menyelesaikan tugas, mencari solusi, serta meningkatkan kualitas kerja tanpa harus menunggu instruksi atasan. Selain itu, dukungan yang konsisten memberi keberanian bagi karyawan untuk mencoba pendekatan baru dalam menjalankan

tanggung jawabnya. Lingkungan kerja yang suportif pun menciptakan iklim positif yang berdampak pada meningkatnya produktivitas kerja secara keseluruhan. Secara keseluruhan, dukungan organisasi berperan penting dalam membentuk dan memperkuat produktivitas kerja yang berkelanjutan.

Dukungan organisasi yang kuat juga menciptakan rasa aman psikologis bagi karyawan, sehingga mereka tidak ragu untuk mencoba hal baru, berinisiatif, dan berinovasi dalam menjalankan tugasnya. Organisasi yang mendorong budaya pembelajaran berkelanjutan umumnya lebih mampu menghadapi perubahan dan mempertahankan daya saing di tengah ketidakpastian global. Produktivitas kerja bukan sekadar hasil akhir, tetapi menjadi bagian dari strategi organisasi untuk memperkuat efektivitas tenaga kerja melalui kinerja optimal yang mendukung kelancaran operasional. Ketika karyawan merasa didukung dan dihargai, mereka cenderung menunjukkan produktivitas kerja tinggi seperti meningkatkan kualitas output, memberikan ide perbaikan, menjaga suasana kerja positif, dan berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan organisasi. Dengan meningkatnya produktivitas tersebut, organisasi dapat memperkuat efektivitas kerja, memperbaiki sistem pelayanan, serta membangun reputasi yang lebih profesional.

Namun demikian, hasil pengamatan di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa produktivitas kerja di lingkungan kerja tersebut masih belum sepenuhnya optimal. Sebagai instansi yang memiliki peran strategis dalam menjaga kesejahteraan sosial dan mendukung pemberdayaan masyarakat, dinas ini memerlukan aparatur yang profesional, adaptif, serta memiliki komitmen tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Perubahan lingkungan kerja yang

dinamis dan percepatan digitalisasi menuntut aparaturnya untuk bersikap lebih inovatif, kolaboratif, dan menunjukkan produktivitas kerja yang mendukung kelancaran tugas organisasi. Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat sejumlah tantangan dalam mengoptimalkan kinerja, koordinasi lintas bidang, dan partisipasi aktif karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja, sehingga diperlukan upaya untuk memperkuat budaya kerja yang berorientasi pada mutu, dukungan antarpegawai, dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Dalam lingkup organisasi publik seperti Dinas Sosial Provinsi Bengkulu, produktivitas kerja menjadi salah satu aspek penting yang menentukan kualitas kinerja aparaturnya. Produktivitas kerja tidak hanya berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi formal, tetapi juga mencakup kontribusi optimal yang diberikan aparaturnya untuk mendukung efektivitas organisasi, seperti menjaga kualitas pekerjaan, menunjukkan loyalitas, dan berupaya melebihi standar yang ditetapkan. Di era digital saat ini, organisasi pemerintah membutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga menunjukkan komitmen, dedikasi, dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap kualitas pekerjaannya. Hal ini semakin relevan mengingat tugas Dinas Sosial yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat memerlukan kinerja yang optimal dan profesional (Moeheriono, 2014).

Sebagai contoh, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) telah mengembangkan berbagai program peningkatan kinerja aparaturnya yang menekankan budaya kerja berkualitas, kepedulian terhadap hasil kerja, serta dorongan agar ASN berkontribusi secara

optimal. Melalui penguatan nilai berakhlak dan pemanfaatan teknologi berbasis digital, kementerian ini mendorong aparatur untuk terus belajar, meningkatkan kualitas kerja, dan meningkatkan produktivitas secara berkelanjutan. Upaya ini memperkuat karakter organisasi dan mendorong peningkatan produktivitas kerja aparatur yang tampak dari kemampuan aparatur beradaptasi dengan transformasi digital serta kemauan berperan aktif dalam mendukung perubahan organisasi.

Oleh karena itu, keberhasilan suatu instansi tidak hanya ditentukan oleh kebijakan, regulasi, atau struktur birokrasi yang berlaku, tetapi juga oleh kualitas kerja dan produktivitas aparatur dalam mendukung tujuan lembaga. Aparatur yang memiliki produktivitas kerja tinggi akan menunjukkan dedikasi lebih, membantu menciptakan suasana kerja yang harmonis, serta turut berkontribusi dalam peningkatan pelayanan publik. Dengan demikian, peningkatan produktivitas kerja menjadi bagian penting dalam pembinaan sumber daya manusia pemerintah agar mampu menjawab tantangan modernisasi birokrasi dan dinamika kerja era digital.

Penelitian ini memiliki keunikan dibandingkan penelitian sebelumnya karena secara khusus mengkaji hubungan antara Kualitas Kerja, Dukungan Organisasi, dan Produktivitas Kerja dalam konteks instansi pemerintah daerah yang memiliki fungsi strategis di bidang kesejahteraan sosial. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada sektor swasta dan perusahaan, sehingga kajian tentang produktivitas kerja pada level dinas provinsi masih terbatas. Melalui penelitian ini, keterkaitan antara kualitas kerja, dukungan organisasi, dan produktivitas kerja aparatur dianalisis secara lebih mendalam, khususnya dalam menghadapi tuntutan transformasi digital dan perubahan

lingkungan kerja sektor publik. Pendekatan tersebut memungkinkan penelitian ini menghasilkan temuan yang lebih kontekstual dan relevan dengan kondisi aktual di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata dalam penyusunan strategi pengembangan SDM yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi memiliki peran penting dalam mendorong produktivitas kerja, di mana karyawan yang memiliki kualitas kerja tinggi dan merasa didukung oleh organisasinya akan menunjukkan kinerja optimal seperti meningkatkan kualitas output, menjaga ketertiban, berpartisipasi aktif dalam proses perubahan, serta memberikan kontribusi melebihi uraian tugas mereka, sehingga mampu memperkuat efektivitas organisasi secara berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi berperan dalam meningkatkan Produktivitas Kerja pada aparatur Dinas Sosial Provinsi Bengkulu. Fokus utamanya adalah mengukur sejauh mana kualitas kerja serta dukungan organisasi mampu mendorong aparatur untuk menunjukkan kinerja optimal yang di luar standar minimum yang menjadi kewajibannya, seperti meningkatkan kualitas output, menjaga konsistensi kerja, menunjukkan inisiatif, serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. Selain itu, penelitian ini juga memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor internal organisasi yang dapat mempengaruhi motivasi, rasa tanggung jawab, dan komitmen aparatur dalam memberikan kontribusi optimal demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan landasan tersebut, peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian berjudul "**Pengaruh Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.**"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian tertarik melakukan penelitian ini adalah:

1. Kualitas kerja pegawai Dinas Provinsi Bengkulu belum optimal
2. Dukungan organisasi terhadap pegawai belum berjalan secara efektif
3. Produktivitas kerja pegawai belum mencapai target kinerja organisasi

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada, maka penelitian membatasi penelitian yang akan dilakukan karena adanya keterbatasan waktu, pikiran dan sarana yang ada maka penelitian akan membatasi dan membahas mengenai Pengaruh Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu, khususnya pada pegawai staf bekerja di ruangan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu?
2. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu?
3. Apakah Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

Ada tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi 2 tujuan yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus:

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan Adalah untuk mencari ada tidaknya pengaruh kualitas kerja dan dukungan organisasi terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini Adalah untuk mencari:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, peneliti dapat menjelaskan penelitian Pengaruh Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Bagi Pimpinan, dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan Perusahaan dalam meningkatkan Kinerja dan Produktivitas Pegawai
3. Untuk Universitas Muhammadiyah Bengkulu, terutama di Jurusan Manajemen, hal ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi dosen, mahasiswa, dan pembaca lainnya, bahkan bisa menjadi referensi pentingnya bagi penelitian masa mendatang.