

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi digital dan keterbukaan informasi, pelayanan publik saat ini di tuntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, gratis dan tidak berbelit belit. Kemudahan kemudahan dalam pelayanan kepada masyarakat terus di upayakan oleh instansi atau kantor dalam rangka untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan publik sebagai salah satu agenda nasional reformasi birokrasi diarahkan kepada perubahan mendasar untuk merubah stigma pelayanan publik pemerintahan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang lama, berbelit belit menjadi pelayanan prima. Hal ini menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan publik semenjak reformasi birokrasi digulirkan, sudah ada perbaikan tapi belum meningkat secara signifikan. Kinerja birokrasi pemerintah secara sederhana dapat diukur dengan menilai baik buruknya kualitas pelayanan publik. Pengukuran kinerja pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting untuk melihat pencapaian pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja menurut R. Nugrahaning (2013) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode yang diberikan padanya. Untuk kinerja optimal pada suatu organisasi atau perusahaan sangat di tentukan oleh sumber daya yang dimiliki oleh lembaga tersebut, salah satu yang penting adalah sumber daya manusia.

Sehingga pengelolaan sumber daya manusia, akan menjadi kunci sukses penentu keberhasilan sebuah organisasi. Banyak sekali cara untuk meningkatkan kinerja atau karyawan suatu organisasi atau perusahaan, diantaranya adalah dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, meningkatkan kerja tim dan meningkatkan kompetensi yang di miliki semua karyawan.

Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterbatasan teknis dalam tujuan yang terbatas, Mangkuprawira (2002:122). Alasan diterapkannya pelatihan bagi operator SiapKeDesa se Kabupaten Rembang adalah karena di era sekarang diperlukan kecepatan, kevalidan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan masyarakat dengan menggunakan sistem informasi kependudukan, yang terhubung dengan database kependudukan. Nomor Induk Kependudukan (NIK) digunakan sebagai kunci akses untuk mendapatkan pelayanan di semua instansi seperti BPJS, perbankan, pajak, pendaftaran sekolah dan masih banyak lagi yang memanfaatkan data kependudukan untuk verifikasi kebenaran data.

Di Kabupaten Rembang, masih banyak ditemukan data penduduk ganda, ganda dalam hal ini berarti masih sering ditemukan penduduk memiliki dua data, data di desa yang berlainan atau bisa juga dalam desa yang sama. Hal ini

terjadi bukan karena semata mata kesalahan dari operator tingkat kecamatan yang kurang teliti dalam memberikan pelayanan, namun lebih sering terjadi karena faktor kepentingan dari penduduk untuk kepengurusan suatu kebutuhan. Hal ini terjadi juga bisa disebabkan oleh kurang pengetahuan dari petugas tingkat desa/kelurahan akan pentingnya validitas data penduduk, namun bisa juga karena faktor kesengajaan karena dimintai tolong oleh penduduk karena faktor kepentingan seperti tersebut di atas. Berdasarkan fenomena di atas, sangat perlu diadakan pelatihan kepada petugas operator tingkat desa tentang pentingnya validitas data penduduk dan aplikasi SiapKeDesa agar data kependudukan di Kabupaten Rembang, bisa dibenahi menuju terwujudnya validitas data penduduk guna pelayanan publik yang lebih optimal.

Penelitian Setyowati Subroto (2018) membuktikan pelatihan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja. Pelatihan akan meningkatkan kemampuan dan pengetahuan seorang karyawan. Pelatihan menggunakan perangkat pekerjaan yang berfungsi untuk memberikan kemudahan, kecepatan serta efektivitas pekerjaan di sebuah organisasi. Hal ini berbeda dengan penelitian Citra Ayu Ningsi, Taher Alhabsji, Hamidah Nayati Utami (2015) yang mengemukakan bahwa pelatihan berpengaruh tidak signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, faktor yang tidak kalah penting dalam manajemen SDM yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Keberhasilan sebuah organisasi tidak lepas dari kompetensi karyawan, apakah karyawan

mampu melakukan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsi secara profesional atau tidak. Kompetensi menurut (Chapman, 1999) didefinisikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap seorang professional dalam menjalankan pekerjaan. Sedangkan pendapat lain kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang (individu) yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak, membuat generalisasi terhadap segala situasi yang dihadapi serta bertahan cukup lama dalam diri manusia (Ruky, 2006). Penelitian Dr. E. Marno Nugroho MM (2020) membuktikan bahwa Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal tersebut berbeda dengan penelitian Jon Maizar (2017) yang berhasil membuktikan bahwa variabel kompetensi kerja berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain faktor pendidikan dan pelatihan, serta kompetensi, ada banyak lagi faktor faktor yang mempengaruhi kinerja operator aplikasi SiapKeDesa. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti seberapa berpengaruh motivasi kerja terhadap kinerja operator aplikasi SiapKeDesa. Keberhasilan sebuah organisasi tidak lepas kompetensi dari karyawan, apakah karyawan mampu melakukan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsi secara profesional atau tidak. Kompetensi menurut (Chapman, 1999) didefinisikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap seorang professional dalam menjalankan pekerjaan. Sedangkan pendapat lain kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang (individu) yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak, membuat generalisasi terhadap segala situasi yang dihadapi serta bertahan cukup lama dalam diri manusia (Ruky, 2006). Penelitian Dr. E. Marno Nugroho MM

(2020) membuktikan bahwa Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal tersebut berbeda dengan penelitian Jon Maizar (2017) yang berhasil membuktikan bahwa variabel kompetensi kerja berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tujuan diluncurkannya aplikasi SiapKeDesa salah satunya adalah untuk kepentingan tertib administrasi kependudukan dan validitas data penduduk. Operator SiapKeDesa telah di berikan bimbingan teknis (Bimtek) pada tahun 2018 dan tahun 2019, terkait bagaimana cara mengoperasikan aplikasi SiapKeDesa dan aturan hukum yang berkaitan dengan dokumen kependudukan. Namun setelah dua tahun berjalan masih banyak desa yang belum menggunakan aplikasi SiapKeDesa secara maksimal. Hal ini terbukti masih banyak data penduduk ganda dan meninggal yang masih ada di database kependudukan Kabupaten Rembang. Berdasarkan kondisi tersebut di atas dan adanya research gap penelitian terdahulu, maka masih perlu untuk meneliti masalah yang berkaitan dengan pendidikan pelatihan dan kompetensi dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening dalam meningkatkan kinerja opeator aplikasi SiapKeDesa se Kabupaten Rembang.

1.2.Perumusan Masalah

Pengertian kinerja menurut Mangkuprawira (2011:121), adalah merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak

melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika. Pencapaian kinerja organisasi akan optimal jikalau faktor faktor yang mempengaruhi kinerja dapat terpenuhi secara optimal, diantaranya pendidikan dan pelatihan, kompetensi dan juga motivasi kerja. Pendidikan dan pelatihan aplikasi SiapKeDesa akan memberikan bekal tatacara penggunaan aplikasi SiapKeDesa untuk pelayanan publik dan validasi data penduduk, sehingga pelayanan masyarakat bisa cepat dan valid. Operator aplikasi SiapKeDesa sudah diberikan pelatihan sebanyak dua kali, namun masih banyak terdapat data penduduk ganda, penduduk meninggal masih ada di database, dan validitas data penduduk yang masih sering dijumpai tidak sesuai dengan dokumen pendukung (ijazah, Akta Kelahiran, Surat Nikah). Dengan adanya pelatihan diharapkan kompetensi operator aplikasi SiapKeDesa juga akan meningkat, sehingga akan dapat memberikan pelayanan masyarakat menjadi lebih cepat, karena pegawai memiliki kemampuan yang profesional . Dengan diberikannya pendidikan dan pelatihan serta diharapkan akan meningkatkan kompetensi, dan juga selain itu juga akan termotivasi untuk meningkatkan gairah dan semangat kerja untuk lebih melayani dengan hati dan bertanggung jawab.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap motivasi kerja?
2. Bagaimanakah pengaruh kompetensi terhadap motivasi kerja ?

3. Bagaimanakah pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja?
4. Bagaimanakah pengaruh kompetensi terhadap kinerja?
5. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah;

1. Menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap motivasi kerja.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap motivasi kerja.
3. Menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja.
4. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja.
5. Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan khasanah pengetahuan khususnya ilmu ekonomi kajian manajemen sumber daya manusia.
- b. Secara teoritis memberikan bukti empiris tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan serta kompetensi terhadap kinerja dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening.

1.4.2. Manfaat Praktik

- a. Penelitian ini dapat memberikan evaluasi kepada pegawai dalam upaya meningkatkan kinerja .

- b. Hasil penelitian ini memberikan masukan kepada Kepala Desa/Kelurahan se Kabupaten Rembang dalam upaya memperbaiki kinerja dengan cara mengevaluasi pendidikan dan pelatihan, kompetensi dan motivasi kerja perangkat desa.
- c. Hasil penelitian ini memberikan masukan kepada Kepala Desa/Kelurahan se Kabupaten Rembang dalam upaya memperbaiki kinerja dengan cara mengevaluasi pendidikan dan pelatihan, kompetensi dan motivasi kerja perangkat desa.



