

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era serba tehnologi untuk menunjang kelancaran suatu pekerjaan menuntut suatu organisasi memiliki daya saing agar dapat bertahan dari kompetensi yang semakin keras. Ketahanan organisasi hanya mungkin ditingkatkan apabila bersedia menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan , melakukan perubahan dan meningkatkan kinerja. Kinerja didalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi baik unsur pimpinan maupun pekerja. Menurut Gibson , Ivancevich , Donelly , dan Konopaske (Wibowo , 2014: 2) kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi dan kriteria lain dari efektivitas. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain kepuasan kerja pegawai, kompetensi yang dimiliki dan motivasi. Hal yang penting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah mengenai kinerja pegawai. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja Pegawai yang merupakan hasil olah pikir dan tenaga dari seorang Pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dapat berwujud, dilihat, dihitung jumlahnya, akan tetapi dalam banyak hal hasil olah pikiran dan tenaga

tidak dapat dihitung dan dilihat, seperti ide-ide pemecahan suatu persoalan, inovasi baru suatu produk barang atau jasa, bisa juga merupakan penemuan atas prosedur kerja yang lebih efisien

Kedudukan dan peran petugas operator aplikasi SIAPKEDESA di masing-masing desa mempunyai andil yang besar dalam era otonomi daerah. Dalam rangka kelancaran pelaksanaan administrasi desa peran petugas Operator Aplikasi SIAPKEDESA secara langsung dapat mempermudah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Rembang. Tugas Pokok petugas Operator Aplikasi SIAPKEDESA Sebagaimana tertuang dalam Keputusan Bupati Rembang Nomor 470/1331/2020 tentang Penunjukan Petugas Operator Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Ke Desa Di Kabupaten Rembang Tahun 2020 adalah:

- a. Melaksanakan pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan *database* kependudukan melalui aplikasi SIAPKEDESA;
- b. Melaksanakan pelayanan masyarakat dalam mempersiapkan administrasi pengurusan/pembuatan dokumen administrasi kependudukan (Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akte Pencatatan Sipil);
- c. Melaksanakan update data kependudukan melalui pelayanan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Keterangan Pindah/datang) dengan cara mencocokkan biodata penduduk dengan dokumen pendukung yang dimiliki penduduk (Akte Nikah, Ijazah);

- d. Melaksanakan pemutakhiran *database* kependudukan di desa/kelurahan masing-masing dengan cara mencetak data per keluarga dan dicocokkan dengan dokumen yang dimiliki penduduk, sehingga diharapkan *database* kependudukan semakin *valid*;
- e. Melakukan pelaporan penduduk yang meninggal namun masih ada di *database*, dengan membuat Surat Keterangan Kematian dan pengusulan penerbitan Akte Kematian;
- f. Melakukan pengusulan penghapusan terhadap data penduduk ganda dengan memilih salah satu data yang *valid* (setelah dicocokkan dengan dokumen pendukung) dan yang tidak *valid* diusulkan penghapusan;
- g. Melakukan pengusulan penghapusan penduduk tidak di tempat;
- h. melakukan sinkronisasi *database* setiap hari atau sekurang kurangnya seminggu sekali;
- i. melakukan backup *database* masing-masing desa minimal 2 (dua) hari sekali; dan
- j. menjaga kerahasiaan data karena data dilindungi oleh Undang-Undang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dengan telah ditunjuk para Petugas Operator Aplikasi SIAPKEDESA ini semakin mempermudah mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka sebagai penyelenggara pelayanan publik di desa dengan memanfaatkan Aplikasi SIAPKEDA, terbukti Peningkatan dalam hal penerbitan dokumen Administrasi Kependudukan di kabupaten Rembang, Jawa Tengah sangat signifikan dalam beberapa tahun terakhir ini.

Tabel 1.1
Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan

| No | Jenis Dokumen | Jumlah Kepemilikan Dokumen | |
|----|-----------------|----------------------------|---------|
| | | 2018 | 2019 |
| 1. | KTP el | 220.836 | 478.576 |
| 2. | KK | 208.124 | 212.396 |
| 3. | KIA | 266 | 4.369 |
| 4. | Akta Kelahiran | 344.749 | 347.166 |
| 5. | Akta Kematian | 6.966 | 7.792 |
| 6. | Akta Perkawinan | 331 | 395 |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

Dengan adanya perkembangan penerbitan dokumen Administrasi Kependudukan, tentunya akan menuntut juga suatu kinerja yang diberikan oleh para petugas operator Aplikasi SIAPKEDESA.

Kepuasan kerja adalah hal yang sangat penting diperhatikan oleh kantor desa maupun kelurahan tempat para petugas operator Aplikasi SIAPKEDESA dalam bekerja. Kepuasan kerja dapat diamati secara langsung melalui ekspresi perasaan yang diungkapkan dalam pernyataan atau perilaku tertentu, Pegawai yang merasa puas bekerja memiliki tingkat kehadiran dan terkadang memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan pegawai yang tidak puas bekerja (Handoko, 2001). Selain itu pegawai yang merasa puas cenderung memiliki kinerja yang baik, memiliki tingkat kemangkiran yang rendah dan keinginan yang rendah untuk pindah kerja (Robbins, 2008). Pegawai yang tidak puas bekerja cenderung lebih sering melamun, kurang memiliki semangat dalam bekerja, cepat mengalami kelelahan, cepat bosan, emosi tidak stabil dan melakukan kegiatan yang tidak ada

kaitannya dengan pekerjaan, selain itu dampak yang ditimbulkan akibat ketidakpuasan dapat dilihat pada lambatnya pegawai dalam bekerja, tingkat kemangkiran yang tinggi, kelalaian, rendahnya prestasi, rendahnya kualitas produk dan masalah disiplin pegawai. Hal tersebut menunjukkan kepuasan kerja merupakan aspek yang penting untuk pegawai dan organisasi terutama karena mampu menciptakan suatu keadaan positif di lingkungan organisasi. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja pegawai dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu, perilaku pegawai dalam organisasi harus diarahkan untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pemimpin dalam suatu organisasi harus mampu menerapkan kepemimpinan yang efektif dalam arti mampu mendorong pegawainya untuk mencapai tujuan organisasi tanpa mengabaikan kepuasan kerja.

Definisi operasional dari kompetensi adalah seperangkat kapabilitas yang terintegrasi; yang terdiri dari kluster pengetahuan, keterampilan dan sikap; yang bersifat kondisional bagi kinerja yang efektif; dalam suatu konteks, profesi, organisasi, jabatan, peran dan situasi tertentu (Mulder, 2014:1-2). Untuk dapat memahami kompetensi pegawai secara komprehensif, para analis menggunakan model gunung es kompetensi dari Spencer & Spencer. Sisi bagian atas permukaan gunung es kompetensi adalah pengetahuan dan keterampilan, seringkali disebut kompetensi teknis, sedangkan sisi bagian bawah permukaan air kompetensi adalah citra diri, watak atau sifat, dan motif, seringkali disebut kompetensi berperilaku (Omisore, 2013:17). Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai tentunya akan memberikan dampak terhadap apa yang akan diterima oleh pengguna jasa, tentunya banyak pandangan mengenai kompetensi itu sendiri. Menurut Wibowo

(2012) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi merupakan suatu keahlian atau pemahaman seseorang dengan tercerminkan dari keterampilan dan pengetahuan akan tanggung jawab tugas dalam pekerjaan. Tentunya dari pandangan tersebut kemudian memberikan gambaran bahwa kompetensi dapat memberikan kepuasan kerja pegawai. Kompetensi setiap individu karyawan maupun pegawai, penting untuk menjadi salah satu penunjang dalam memberikan kepuasan kerja pegawai. Hasil penelitian Deswarta (2017) menunjukkan bahwa Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Penelitian Wardaya (2018) juga menunjukkan bahwa Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan (2018) dan Sari (2018) yang membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan dengan kinerja pegawai.

Kesenjangan antara teori dan hasil penelitian mengenai hubungan kompetensi pegawai dengan kepuasan kerja dan kinerja pegawai menimbulkan rasa ingin membuktikan dan mengkaji lebih dalam hubungan antar kompetensi pegawai dengan kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

Faktor lain yang dapat menunjang peningkatan kepuasan dan kinerja pegawai adalah motivasi kerja pegawai. Motivasi secara sederhana berarti hal-hal yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan atau tidak

melakukan sesuatu perilaku. Seseorang memiliki motivasi artinya orang tersebut tergerak untuk melakukan sesuatu, sebaliknya seseorang yang tidak merasakan adanya daya dorong atau inspirasi untuk bertindak dikarakterisasikan sebagai tidak memiliki motivasi. Penjelasan teoritis tentang motivasi karyawan seringkali diatribusikan kepada Herzberg. Teorinya yang sangat populer, teori motivasi dua faktor, mengajukan bahwa dalam pekerjaan ada serangkaian kondisi ekstrinsik dan kondisi intrinsik. Kondisi ekstrinsik dapat menyebabkan rasa tidak puas apabila tidak tersedia, akan tetapi walaupun kondisi ini tersedia tidak memotivasi karyawan. Kondisi intrinsik, di lain pihak, apabila terdapat dalam pekerjaan, akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat yang dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik. Asumsi dasar teori dua faktor Herzberg adalah, jika manajer ingin meningkatkan kepuasan jabatan dan sekaligus kinerja jabatan dari karyawan, maka manajer perlu berfokus pada faktor-faktor intrinsik. Faktor intrinsik dalam teori motivasi dua-faktor Herzberg meliputi prestasi, pengakuan, kemajuan, pekerjaan itu sendiri dan kemungkinan berkembang (Gibson dkk., 2012:95). Motivasi dikatakan sebagai sebuah bagian penting dalam sebuah kegiatan yang berlangsung, tanpa motivasi maka tidak ada kegiatan yang mampu berjalan dengan lancar dan maksimal. Pegawai dengan sendirinya akan menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal jika mempunyai tingkat motivasi yang tinggi. Motivasi kerja berarti dorongan yang berasal dari dalam diri individu untuk menjalankan tugas dan pekerjaannya. Waluyo (2013) mengungkapkan bahwa motivasi kerja ialah sebuah dorongan atau semangat untuk melaksanakan

pekerjaan. Motivasi menjadi sebuah hal yang sangat penting, beberapa alasan pentingnya sebuah motivasi, antara lain:

- a) motivasi merupakan suatu yang penting (*important subject*);
- b) motivasi ialah sesuatu yang sulit (*puzzling subject*).

Faktor-faktor penyebab tingginya motivasi kerja menurut Ardana, dkk. (2013:31-32) antara lain: (1) karakteristik individu, (2) faktor dalam pekerjaan, (3) faktor lingkungan pekerjaan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, bahwa motivasi kerja para opertaor desa di Kabupaten Rembang nampaknya pada umumnya masih belum maksimal. Hal ini dapat ditunjukkan dengan beberapa hal seperti semangat kerja yang kurang, disiplin kerja masih rendah, tidak suka bekerja keras mengejar prestasi, dan lain-lain. Hal ini dapat terjadi karena kondisi motivasi kerja, masih belum banyak dirasakan/diperoleh para pegawai seperti tingkat kesejahteraan yang masih rendah, fasilitas kerja yang kurang memadai, ruang kerja yang sumpek dan sebagainya.

Hasil penelitian Dewi (2019) menunjukkan bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan Kinerja pegawai. Sedangkan Penelitian Rijanti (2017) menunjukkan bahwa Motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan Kinerja Pegawai.

Guna mendapatkan gambaran yang lebih luas, walau kinerja pegawai menampakkan hasil yang baik dengan bukti meningkatnya jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan, namun dari pengamatan kepada sebagian pegawai didapatkan mereka tidak segera menyelesaikan pada saat itu juga tugas yang ada, pegawai tampak bermalas-malasan, terhadap pekerjaan tanggung

jawabnya kurang serta sikap proaktif di kalangan pegawai yang tidak maksimal. Evaluasi yang didapatkan dari kinerja pegawai sebagian pegawai meninggalkan pekerjaannya pada jam kerja tanpa ijin, tanggung jawab juga belum dilaksanakan secara optimal oleh pegawai, kecepatan penyelesaian juga didapatkan belum optimal dan pegawai yang bersikap pasif terhadap pekerjaan sehingga kurang mentaati peraturan yang ada. Berdasarkan *research gap* yaitu hasil penelitian yang berbeda-beda dan fenomena masalah di lapangan maka peneliti akan menganalisis penelitian dengan menyertakan kompetensi dan motivasi pegawai sebagai variabel *eksogen*, kepuasan kerja sebagai intervening dan kinerja pegawai sebagai variabel *endogen*. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan menganalisa “Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi pada Petugas Operator Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Ke Desa (SIAPKEDESA) “

1.2 Perumusan Masalah dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
2. Bagaimanakah Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja?
3. Bagaimanakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai?
4. Bagaimanakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai?
5. Bagaimanakah Kepuasan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja?
2. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja?
3. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris apakah Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai?
4. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris apakah motivasi berpengaruh signifikan Kinerja Pegawai?
5. Untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai?

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 kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pertimbangan bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan

Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Petugas Operator Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Ke Desa (SIAPKEDESA) di Kabupaten Rembang.

- b. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan acuan dan referensi bagi peneliti yang akan datang pada permasalahan kajian kinerja pegawai.

