

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi digital dan keterbukaan informasi, pelayanan publik saat ini diuntut 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.

Aplikasi Sikumisku Didesa adalah jawaban tantangan di era digital ini, diharapkan dengan adanya aplikasi ini akan semakin meningkatkan validitas dan kualitas data penduduk di Kabupaten Jepara. Aplikasi Sikumisku di Desa merupakan aplikasi pelaporan peristiwa penting dan peristiwa Kependudukan, memberikan kemudahan dalam proses pelayanan dasar di tingkat Desa/Kelurahan. Sebelum diterapkan sudah diberikan bimtek terlebih dahulu, dengan memberikan pelatihan kepada semua operator Sikumisku Didesa se Kabupaten Jepara, diharapkan semua aparatur tingkat desa memahami tentang arti penting validitas data penduduk, manfaat data penduduk dan bagaimana cara mempergunakan aplikasi Sikumisku Didesa

untuk memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas Pokok petugas Operator Aplikasi Sikumisku Didesa Tahun 2020 adalah:

1. Melaksanakan pelayanan masyarakat dengan memanfaatkan database kependudukan melalui aplikasi Sikumisku Didesa;
2. Melaksanakan pelayanan masyarakat dalam mempersiapkan administrasi pengurusan/pembuatan dokumen administrasi kependudukan (Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akte Pencatatan Sipil);
3. 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, Akte Kelahiran, Ijazah);
4. 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;
5. Melakukan pelaporan penduduk yang meninggal namun masih ada di database, dengan membuat Surat Keterangan Kematian dan pengusulan penerbitan Akte Kematian;
6. Menjaga kerahasiaan data karena data dilindungi oleh Undang-Undang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dengan telah diimplementasikannya aplikasi Sikumisku Didesa, berdampak sangat baik sekali, terutama desa / kelurahan merasa terbantu karena aplikasi Sikumisku Didesa selain memberikan data penduduk di masing masing desa untuk mempermudah pelayanan dan pengecekan penduduk, aplikasi tersebut juga mempercepat kerja operator. Dengan cara memasukkan Nomer Induk Kependudukan (NIK) dan memilih surat pengantar apa yang dikehendaki maka akan langsung dapat di cetak output surat pengantar dalam hitungan detik. Sehingga masyarakat juga lebih merasa diuntungkan karena tidak perlu antri lama. *Updating* data penduduk baik yang ganda, meninggal, data penduduk tidak di tempat, semakin hari semakin berkurang, karena operator bisa dengan mudah mencari dan mengusulkan penduduk yang ganda, meninggal, data penduduk tidak di tempat tersebut penghapusan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Dan setelah dihapus oleh petugas Dukcapil, maka petugas operator bisa langsung melakukan sinkronisasi data penduduk. Kenaikan output pelayanan selama 3 tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan

No	Jenis Dokumen Kependudukan	Jumlah Penduduk Yang Memiliki Dokumen Kependudukan		
		Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
1.	KTP Elektronik	798.593 jiwa	870.863 jiwa	868.006 jiwa
2.	KK	389.719 jiwa	395.388 jiwa	400.756 jiwa
3.	Akta Kelahiran	383.282 jiwa	421.773 jiwa	465.693 jiwa
4.	Akta Kematian	4.742 jiwa	5.620 jiwa	4.825 jiwa
5.	Akta Perkawinan	22.589 jiwa	33.705 jiwa	36.138 jiwa
6.	Kartu Identitas Anak	13.595 jiwa	29.108 jiwa	69.573 jiwa

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Jepara, Tahun 2018, Tahun 2019, Tahun 2020

Tujuan diluncurkannya aplikasi Sikumisku Didesa salah satunya adalah untuk kepentingan tertib administrasi kependudukan dan validitas data penduduk. Operator Sikumisku Didesa telah di berikan bimbingan teknis (Bimtek) pada tahun 2019, terkait bagaimana cara mengoperasikan aplikasi Sikumisku Didesa dan aturan hukum yang berkaitan dengan dokumen kependudukan. Namun setelah satu tahun berjalan masih banyak desa yang belum menggunakan aplikasi Sikumisku Didesa secara maksimal. Hal ini terbukti masih banyak data penduduk ganda dan meninggal yang masih ada di database kependudukan Kabupaten Jepara, yang menunjukkan kinerja operator yang rendah.

Kinerja operator dalam sebuah institusi ditentukan beberapa faktor seperti pendidikan pelatihan, kompetensi dan motivasi. Pendidikan dan pelatihan sebagai karakteristik yang menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Penelitian Tato (2022) membuktikan pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operator. Penelitian Putri (2021) juga membuktikan adanya pengaruh signifikan antara pelatihan dan pendidikan terhadap kinerja. Penelitian Masud, Arfah, and Semmaila (2021) juga menemukan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian Ridwan (2022) dan Hakim (2020) menemukan bahwa tingkat pendidikan dan pelatihan (diklat) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian Muhlisin, Zainuri, and Sumekar (2021) yang membuktikan bahwa pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Kinerja juga ditentukan dari kompetensi, yaitu faktor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap keberhasilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan Panggabean (2020). Kompetensi merupakan karakteristik terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) serta ada hubungan sebab akibatnya dengan prestasi kerja yang baik. Penelitian Alhasani, Suswati, and Wahyono (2021) mendapatkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian Krisnawati and Bagia (2021) juga mendapatkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian Bagyo and Khusnia (2021) dan Kezaabu et al. (2023) juga membuktikan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian Hidayat (2021) yang mendapatkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian Muhlisin et al. (2021) juga mengatakan kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Wandu dan Hakiki (2020) menyebutkan kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi. Motivasi muncul dari dalam diri dan luar diri. Ketika organisasi sedang membangkitkan motivasi pegawai berarti organisasi sedang melakukan sesuatu untuk memberikan apa yang menjadi kebutuhan pegawai sehingga pegawai juga akan melakukan untuk memberikan apa yang menjadi tujuan organisasi, dimana hal ini berarti terdapat hubungan timbal balik yang positif antara apa yang menjadi kebutuhan karyawan dengan apa yang menjadi tujuan organisasi, Motivasi memberikan daya dorong dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian Adhim and Liana (2023) dan Mengko, Dotulong,

and Lumintang (2023) membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian Syahidin, Syafii, and Sirojuzilam (2022) yang membuktikan motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Penelitian Maharani, Supriatin, and Puspitawati (2023) membuktikan motivasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan fenomena sebelumnya dan *research gap* penelitian terdahulu, maka masih perlu untuk meneliti masalah yang berkaitan dengan pengaruh pendidikan dan pelatihan serta kompetensi dengan motivasi sebagai variabel intervening dalam meningkatkan kinerja operator aplikasi Sikumisku di Desa se Kabupaten Jepara.

1.2.Perumusan Masalah

1. Pendidikan dan Pelatihan Operator di tingkat Desa/Kelurahan kurang dan belum terlaksana dengan baik.
2. Kompetensi Operator di Desa/Kelurahan kurang sehingga pelayanan masyarakat menyebabkan keluhan dari masyarakat.
3. Kinerja yang menurun dari Operator Desa/Kelurahan menyebabkan kualitas database penduduk kurang valid.
4. Motivasi dari operator yang rendah dengan sering datang terlambat sehingga masyarakat tidak terlayani dengan baik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap motivasi?

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

1.3. Tujuan Penelitian

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

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

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori Sumber Daya Manusia khususnya dari variabel Pendidikan dan Pelatihan, Kompetensi, Kinerja dan Motivasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini menggambarkan praktek manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Serta Kompetensi terhadap Kinerja

Operator Sikumisku Di Desa Se Kabupaten Jepara dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini mencakup :

1. Variabel Eksogen yaitu Pendidikan Pelatihan dan Kompetensi, variabel Endogen yaitu Kinerja serta satu variabel intervening Motivasi.
2. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif survei.
3. Objek yang diteliti adalah Operator Sikumisku yang bekerja di 194 Desa/Kelurahan sesuai SK Bupati Jepara No 27 Tahun 2022 Tentang Penetapan Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa/Kelurahan Se Kabupaten Jepara Tahun 2022.
4. Responden penelitian ini sejumlah 189 sampel.
5. Waktu penelitian ini adalah bulan September s/d Desember 2022.