





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut (Malayu Hasibuan, 2017).

Gaol (2014) membagi pengertian SDM menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Menurut Veithzal Rivai (2014), SDM adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa

barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai unit kerja perencanaan yang menjalankan tugas, fungsi, kewenangan serta tanggung jawab koordinasi di bidang perencanaan pembangunan daerah diperlukan kehadirannya untuk menunjang keberhasilan pembangunan daerah. Dengan deskripsi tugas yang demikian penting, maka diperlukan Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil dengan dukungan aparatur yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas untuk mendukung pencapaian sasaran dalam prioritas pembangunan daerah.

Pelayanan yang baik menjadi tolak ukur bagi keberhasilan suatu bangsa, dalam proses pelayanan publik hal ini merupakan pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui instansi pemerintah dan didalamnya diisi oleh pegawai khususnya pegawai negeri sipil. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi suatu kewajiban bagi Negara yang harus dilakukan mengingat dalam pembukaan UUD1945 dalam mencapai tujuan nasional. Tujuan tersebut dapat diwujudkan apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan salah satu element penting yang menjadi ujung tombak dari pemerintah, idealnya dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat harus sesuai dengan kaidah *good and clean governance* dimana semua element termasuk pegawai wajib menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan bersih sehingga pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat

dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala interen yaitu yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala eksternal yakni yang datangnya dari masyarakat.

Pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. (Survey IKM 2019 Dukcapil Sidoarjo)

Fandy Tjiptono (2000:51) mengungkapakan dalam proses pelayanan publik ada ciri-ciri dalam mengukur kualitas pelayanan public antara lain: (1) ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tunggu dan proses, (2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) kemudahan mendapatkan pelayanan, (5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, (6) atribut pendukung pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu, kebersihan.

Seiring berkembangnya teknologi, Disdukcapil yang memiliki tugas memberikan pelayanan publik meningkatkan pelayanannya dari yang semula *offline* (tatap muka) menjadi *online*. Namun tidak semua warga yang dapat menikmati kemudahan peningkatan pelayanan ini. Perubahan bentuk layanan masyarakat belum sepenuhnya dapat diatasi oleh *intern* instansi Disdukcapil. Pegawai Disdukcapil yang memiliki peranan penting dalam instansi harus dipersiapkan secara matang terutama saat adanya perubahan sistem layanan.

Sebagai garda layanan terdepan, Pegawai Disdukcapil diharapkan dapat melayani dan memberi solusi atas permasalahan warga.

Faktor yang mempengaruhi etos kerja SDM salah satunya yaitu kondisi lingkungan eksternal, salah satu diantaranya adalah lingkungan/geografis (Donni Juni Priansa. 2018:286). Etos kerja dapat muncul dikarenakan faktor kondisi geografis, lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi manusia yang berada di dalamnya melakukan usaha untuk dapat mengelola dan mengambil manfaat, dan bahkan dapat mengundang pendatang untuk turut mencari pengidupan dilingkungan tersebut. Artinya lingkungan mungkin memunculkan hambatan maupun peluang. Apabila memunculkan peluang berarti kondisi lingkungan akan meningkatkan etos kerja. Sebaliknya, lingkungan yang tidak mendukung jelas akan menjadi hambatan terhadap etos kerja.

Kondisi lingkungan eksternal yang dimaksud salah satunya dapat dihubungkan dengan terjadinya pandemi Covid 19 (*Coronavirus Disease 2019*), atau lebih dikenal dengan nama virus Corona, yakni jenis baru dari coronavirus yang menular ke manusia. Virus Corona merupakan virus yang menyerang system pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Penyakit karena virus corona disebut COVID-19 dan pertama kali ditemukan di kota Wuhan, Cina pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar hampir ke semua Negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan. Hal tersebut membuat beberapa Negara menerapkan kebijakan untuk memberlakukan *lockdown* dalam rangka mencegah penyebaran virus corona. Di Indonesia berbagai kebijakan dibuat secara bertahap guna membatasi penyebaran virus ini, mulai *social distancing*, *stay at home*, sampai akhirnya diberlakukan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)

untuk menekan penyebaran virus ini (Kompas, 2020).

Akibat munculnya pandemi Covid-19 menyebabkan banyak sekali dampak terhadap cara karyawan bekerja. Karena setiap orang harus lebih banyak tinggal di rumah, menghindari orang berkumpul maka terhadap cara karyawan bekerja diwajibkan untuk bekerja dari rumah (*work from home*). Bekerja dengan cara seperti ini tentu berbeda dibandingkan bekerja sehari-hari yang dilakukan di kantor, bahkan tidak semua pekerjaan dapat dengan leluasa diubah dengan cara kerja seperti ini. Seorang wirausaha yang memang sehari-hari bekerja di rumah mungkin tidak banyak masalah dibandingkan tenaga pengajar, bahkan pegawai kantor sehingga etos kerja tidak banyak berubah. Profesi-profesi tertentu harus terus berjalan, bahkan sulit untuk dapat menikmati bersitirahat di rumah, seperti tenaga medis dan tenaga keamanan. Sementara ada profesi yang lain yang lebih fleksible melakukan penyesuaian. Malahan ada pula profesi yang kehilangan pekerjaannya akibat pandemi covid 19 ini.

Pandemi COVID 19 tampaknya mengakibatkan karyawan berubah etos kerjanya, mungkin sama, meningkat, bahkan menurun etos kerjanya sebelum dibandingkan ketika terjadinya Pandemi Covid 19. Perubahan ini juga tidak semuanya menguntungkan. Peneliti mencoba melakukan pra riset untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan Dinas Dukcapil selama masa pandemi Covid 19.

Dilihat dari observasi terhadap pelayanan masyarakat, perubahan sistem ini belum mencapai tujuan yang ingin dicapai, yaitu mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan Disdukcapil melalui pendaftaran online. Rendahnya kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat dari kualitas pelayanan kependudukan dan Pencatatan sipil, masih terdapat banyak

keluhan dari masyarakat mengenai kualitas layanan dalam pembuatan dokumen kependudukan online yang masih dirasa masih sulit. Buruknya pelayanan Disdukcapil di indikasikan karena rendahnya presensi kerja, tingginya tingkat kemangkiran pegawai, pekerjaan yang banyak ditumpuk, adanya tumpang tindih dalam tanggung jawab serta lebih mementingkan kepentingan sendiri.

Selain itu sarana dan prasarana juga membantu untuk meningkatkan kinerja para pegawai seperti ruang kerja. Dari observasi yang dilakukan, ruang kerja pegawai disdukcapil terutama bidang pencatatan sipil belum optimal karena jarak antara meja pegawai terlalu dekat dan menghambat pergerakan aktivitas antar pegawai serta ruang tunggu dan waktu pendaftaran yang sempit pada jam 08.00 - 09.30 dan hanya selang 15 menit maka pendaftaran sudah full. Peralatan yang digunakan untuk mendukung proses hasil kerja belum memadai seperti perangkat komputer dan alat pencetak dokumen.

Dalam hal peningkatan kinerja pegawai maka tentunya harus juga di tingkatkan kualitas SDM yang mumpuni untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal dimana pemimpin harus memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta ketrampilannya dengan cara mengikuti pelatihan secara kontinuitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Sidoarjo. Selain itu, rendahnya kinerja pegawai disebabkan oleh motivasi pegawai dalam bekerja. Motivasi memegang peranan penting didalam pencapaian kinerja pegawai. Dengan diberi kesempatan tersebut, maka kelancaran pelaksanaan tugas dan tujuan organisasi akan tercapai sebagaimana yang diharapkan.



Untuk menumbuhkan dan mempertahankan sumber daya manusia atau karyawan yang baik, organisasi harus mampu memenuhi kebutuhan karyawannya sehingga tercapai kepuasan kerja karyawan. Upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan sangat penting karena kepuasan kerja merupakan kunci keberhasilan organisasi apapun. Reward dapat diartikan sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan, baik oleh dan dari perorangan ataupun suatu lembaga yang biasanya dalam bentuk material atau ucapan (Fitri, Ludigdo & Djahhuri, 2013). Reward yang diberikan kepada karyawan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Banyaknya pegawai yang bermalas-malasan kerja sehingga hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Dan ini dapat di dorong dengan pemberian reward

Kinerja pegawai disdukcapil merupakan upaya pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan yang berlangsung dalam proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan antara dinas kependudukan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan nasional. Untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab diperlukan adanya suatu peraturan dan kebijaksanaan yang digunakan untuk mengatur proses kegiatan dalam instansi tersebut.

Dengan demikian bertolak dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang "Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja, dan Reward Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo"

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?
3. Apakah reward berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo
3. Untuk mengetahui pengaruh reward terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

## 1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan manfaat sebagai berikut :

Manfaat Praktis

1. Bagi Dukcapil, Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi

Dukcapil dalam menentukan langkah yang diambil terutama dalam bidang personalia yang berkaitan dengan Pelatihan, Motivasi dan Reward dengan kinerja karyawan

2. Bagi Masyarakat, diharapkan menghasilkan informasi seputar kampus yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang lengkap dan terpercaya

#### Manfaat Teoritis

1. Bagi Peneliti , dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman, wawasan serta belajar sebagai praktisi dalam menganalisis suatu masalah kemudian mengambil keputusan dan kesimpulan
2. Bagi universitas, Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

Halaman Dikосongkan

