

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi yang semakin kompetitif, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) tetap menjadi aspek krusial dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Alfisyah dan Anwar (2023) menegaskan pentingnya praktik MSDM dalam mempengaruhi kinerja karyawan, sejalan dengan pandangan klasik bahwa MSDM mencakup kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, dan pemeliharaan SDM. Sinambela (2019) menawarkan perspektif komprehensif tentang MSDM dalam membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja, menekankan pendekatan holistik dalam pengelolaan SDM. Sementara itu, Hasibuan dan Silvy (2019) memperkaya diskusi dengan menganalisis pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan, menyoroti kompleksitas faktor-faktor yang berkontribusi pada kinerja optimal dalam konteks MSDM modern.

Kinerja karyawan, sebagai hasil dari praktik MSDM yang efektif, menjadi fokus utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Widodo dan Setiawan (2022) menggaris bawahi peran signifikan kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan, memperkuat argumen bahwa karyawan yang puas cenderung berkontribusi lebih optimal. Penelitian oleh Panjaitan (2021) memperluas diskusi dengan mengeksplorasi hubungan antara lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, menekankan pentingnya menciptakan ekosistem kerja yang

mendukung. Lebih lanjut, studi yang dilakukan oleh Wolor et al. (2020) membahas pentingnya keseimbangan kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan, khususnya bagi generasi milenial, menambahkan dimensi baru dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kinerja karyawan. Yuen et al. (2023) dalam penelitian terbaru mereka menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan, terutama dalam konteks pekerjaan jarak jauh. Sejalan dengan ini, Prasetyo et al. (2021) mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti lingkungan kerja, kompensasi, dan pengembangan karir berkontribusi secara substansial terhadap kepuasan kerja, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja. Sementara itu, Kuranchie-Mensah dan Amponsah-Tawiah (2019) menegaskan pentingnya strategi manajemen dalam meningkatkan kepuasan kerja untuk memaksimalkan produktivitas karyawan, menekankan peran vital kepemimpinan dalam proses ini.

Fasilitas kerja juga berperan penting dalam mendukung kinerja karyawan. Suryani (2020) menyoroti pengaruh langsung lingkungan kerja, termasuk fasilitas, terhadap kinerja karyawan, memperkuat gagasan bahwa infrastruktur fisik berperan penting dalam produktivitas. Studi yang dilakukan oleh Raziq dan Maulabakhsh (2022) menunjukkan bahwa investasi dalam fasilitas kerja yang ergonomis dan teknologi modern dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kepuasan karyawan. Selain itu, penelitian oleh Nzewi et al. (2023) mengungkapkan bahwa fasilitas kerja yang memadai tidak hanya meningkatkan kinerja tetapi juga berkontribusi pada retensi karyawan dan menciptakan budaya

organisasi yang positif, menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam penyediaan fasilitas kerja.

Sejumlah penelitian telah menunjukkan adanya pengaruh positif fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan. Studi oleh Rahmawati et al. (2020) pada karyawan PT. Telkom Indonesia menemukan bahwa fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sejalan dengan itu, penelitian Sofyan et al. (2019) pada pegawai Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh juga mengonfirmasi pengaruh positif fasilitas kerja terhadap kinerja. Hasil serupa ditemukan oleh Purwanto dan Wulandari (2021) dalam penelitian mereka pada karyawan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Tangerang. Studi oleh Mustika (2020) pada karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Padang mengonfirmasi pengaruh signifikan fasilitas kerja terhadap kinerja. Di sisi lain, terdapat pula penelitian yang menunjukkan hasil berbeda. Serupa dengan itu, penelitian Purwanto et al. (2020) pada pegawai Dinas Pendidikan Kota Semarang juga menyimpulkan bahwa fasilitas kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Terakhir, kompetensi karyawan menjadi faktor kunci dalam mengoptimalkan kinerja dan mewujudkan tujuan MSDM. Moehariono, (2019) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Wibowo (2019) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Sementara itu, Sutrisno (2019) menjelaskan bahwa kompetensi adalah

suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Pengembangan kompetensi karyawan melalui praktik MSDM yang efektif dapat meningkatkan kepuasan kerja, memaksimalkan penggunaan fasilitas kerja, dan pada akhirnya mengoptimalkan kinerja karyawan.

Beberapa penelitian telah menunjukkan adanya pengaruh positif kompetensi terhadap kinerja karyawan. Studi oleh Rahardjo (2019) pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk menemukan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sejalan dengan itu, penelitian Supiyanto (2020) pada pegawai Dinas Pendidikan Kota Surabaya juga mengonfirmasi pengaruh positif kompetensi terhadap kinerja. Hasil serupa ditemukan oleh Pramularso (2021) dalam penelitiannya pada karyawan PT. BNI Life Insurance. Demikian pula, penelitian Arifin (2020) pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Timur mengonfirmasi pengaruh signifikan kompetensi terhadap kinerja. Di sisi lain, terdapat pula penelitian yang menunjukkan hasil berbeda. Studi oleh Dhermawan et al. (2019) pada pegawai Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Serupa dengan itu, penelitian Sudarwati et al. (2019) pada karyawan PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk juga menyimpulkan bahwa kompetensi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa MSDM, kinerja, kepuasan kerja, fasilitas kerja, dan kompetensi merupakan aspek-aspek yang saling terkait dan berperan penting dalam keberhasilan suatu organisasi. Pengelolaan yang tepat terhadap kelima aspek ini dapat menciptakan sinergi yang kuat, mendorong peningkatan kinerja karyawan, dan pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Pendidikan merupakan salah satu aspek krusial dalam pembangunan sumber daya manusia dan kemajuan suatu bangsa. Di Indonesia, upaya peningkatan kualitas pendidikan terus dilakukan, salah satunya melalui penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendidikan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendidikan mencakup 8 standar nasional pendidikan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan di seluruh wilayah Indonesia, termasuk di Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Kabupaten Jember, sebagai salah satu daerah dengan populasi yang cukup besar di Jawa Timur, memiliki tantangan tersendiri dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikannya. Dinas Pendidikan Kabupaten Jember bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh sekolah di bawah naungannya, termasuk SMP Negeri, dapat mencapai standar yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendidikan. Dalam hal ini, peran operator sekolah menjadi sangat penting sebagai ujung tombak dalam pengelolaan data dan informasi yang berkaitan dengan pencapaian standar pendidikan.

Meskipun capaian 8 standar pendidikan pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kabupaten Jember cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke

tahun, namun masih terdapat kesenjangan antara kondisi aktual dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pendidikan di Kabupaten Jember, khususnya pada jenjang SMP Negeri. Kesenjangan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman terhadap standar yang ditetapkan, hingga kendala dalam implementasi program-program peningkatan mutu pendidikan.

Mengingat pentingnya pencapaian standar pendidikan ini, perlu dilakukan kajian mendalam terhadap kinerja operator sekolah SMP Negeri di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Operator sekolah memiliki peran strategis dalam mengelola data dan informasi yang berkaitan dengan pencapaian 8 standar pendidikan, serta menjadi penghubung antara sekolah dengan Dinas Pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operator sekolah, serta dampaknya terhadap upaya pencapaian target 8 standar pendidikan pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kabupaten Jember.

Pemerintah Pusat (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi) yaitu penggunaan Sistem Data Pokok Pendidikan yang selanjutnya disebut dengan DAPODIK, dan sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 79 Tahun 2015 Tentang Data Pokok Pendidikan (DAPODIK), sebagai alat pendukung administrasi pendidikan dan landasan informasi utama yang mendukung pengambilan keputusan di bidang pendidikan. penerapan Sistem Dapodik merupakan suatu keinginan Pemerintah

Pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota maupun Masyarakat untuk ketersediaan informasi dan layanan administrasi secara cepat, lengkap, mutakhir, akurat dan akuntabel, sehingga sangatlah dibutuhkan bagi pemangku kebijakan untuk dijadikan sebagai dasar utama Perencanaan Program-Program Kegiatan Pendidikan, Penganggaran, Implementasi, Monitoring, Evaluasi dan Pengambilan Keputusan. Depdikbud. (2020), "Panduan Penggunaan Sistem Data Pokok Pendidikan (DAPODIK)". Ada 4 entitas data dalam Sistem Dapodik meliputi ; 1). Data Satuan Pendidikan : data kelembagaan dan kurikulum sekolah, data peserta didik, data pendidik dan kependidikan, serta data sarana dan prasarana setiap sekolah di seluruh Indonesia, bahkan hingga sekolah-sekolah Indonesia yang berada di luar negeri; 2). Data Peserta Didik : data pribadi, pendidikan, dan keluarga peserta didik; 3). Data Pendidik Dan Tenaga Kependidikan : data pribadi, pendidikan, dan pengalaman kerja pendidik dan tenaga kependidikan; 4). Data Substansi Pendidikan : data kurikulum, hasil belajar, dan prestasi peserta didik. *Dikutip dari Jurnal Auliasany, T.L. and Komalasari, D. (2023)*; Melalui perencanaan yang baik, strategi pengelolaan sistem Dapodik, dan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, kepala sekolah dapat membantu guru-guru dalam meningkatkan kualitas dan profesionalisme mereka. Oleh Sangatlah diperlukan mekanisme pengelolaan data yang berdasarkan pada legalitas dan faktual data, sebagai sarana evaluasi pendidikan yang lebih luas, yang tersistem sehingga bisa sebagai kontrol untuk manajemen pendidikan dan evaluasi yang terintegrasi untuk mencapai apa yang diamanatkan

dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945, Bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pendidikan.

Konsep peningkatan mutu pendidikan diperjelas dengan adanya *Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Standar Nasional Pendidikan digunakan pada Pendidikan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan masyarakat pada jalur Pendidikan Formal, jalur Pendidikan non formal, dan jalur Pendidikan Informal. Dimana Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dari perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan pada setiap jenjang pendidikan untuk mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu, dan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan Negara dan membentuk peradaban bangsa yang bermartabat. Ada 2 (dua) hal komponen Standar Nasional Pendidikan dalam penelitian ini yaitu : Standar pendidik dan tenaga kependidikan, adalah kriteria mengenai pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan dan Standar sarana dan prasarana, adalah kriteria mengenai ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan Rapor Pendidikan dan Perencanaan Berbasis Data (PBD) Pemerintah Daerah, Indeks Pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang pendidikan yang mencakup pelayanan dasar di Tahun 2023 yaitu 61,64 %, dengan

kategori capaian Tuntas Muda. Dalam hal ini operator sekolah memegang peranan penting dalam melakukan input data dan kebenaran data sesuai dengan kondisi lembaga pendidikan masing-masing. Daftar kerja operator sekolah harian, bulan hingga tahunan dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Capaian Indikator Kinerja Operator SMP di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember Tahun 2021 s/d 2023

No	Indikator	2021		2022		2023	
		Target (%)	Capaian (%)	Target (%)	Capaian (%)	Target (%)	Capaian (%)
1	Mengelola Aplikasi DAPODIK	100	95,93	100	95,95	100	93,56
2	Mengelola Aplikasi PMP (Pemetaan Mutu Pendidikan)	100	83	100	90	100	87
3	Mengelola Aplikasi Sistem Informasi Indonesia Pintar.	100	85	100	85	100	82
4	Pengajuan KIP untuk melaksanakan Program PIP dalam melakukan konfirmasi sekolah.	100	76	100	92	100	90
5	Mengelola Pengisian Nomor Serial (SN) dan Pemanfaatan Chromebook.	100	95,83	100	97,96	100	98,88
6	Mengelola Verifikasi Kondisi Sarana dan Prasarana	100	44	100	50	100	47
7	Verifikasi dan Validasi Peserta Didik	100	84,62	100	87,33	100	90,18
8	Mengelola Aplikasi Sekolah Kita	100	97	100	98	100	99

Sumber Data : Manajemen Data Pokok Pendidikan 2023.

Berdasarkan tabel 1.1, menunjukkan bahwa capaian dari capaian kerja operator belum mencapai target. Hal tersebut menunjukkan kinerja operator dalam

proses entry data masih kurang optimal. Karena umumnya data yang berkaitan dengan sarana dan prasarana tidak sesuai dengan kondisi lapangan, yang berkaitan dengan kepentingan lembaga dalam pengajuan bantuan DAK (Dana Alokasi Khusus). Begitupun dengan data kompetensi guru yang sering kali operator sekolah tidak melakukan update data pada dapodik. Sehingga Fenomena dalam penelitian ini adalah masih kurang maksimalnya kinerja operator Dapodik SMP Negeri di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Beberapa faktor yang diangkat untuk mengatasi fenomena tersebut adalah Fasilitas kompetensi operator dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tentang fenomena mengenai layanan pendidikan yang berdampak pada rendahnya capaian 8 standar pendidikan di Kabupaten Jember khususnya pada Jenjang Sekolah Menengah. Penelitian ini secara terperinci meneliti fasilitas, kompetensi pendidik dan kepuasan pengguna dapodik yang diasumsikan dapat meningkatkan kinerja operator agar dapat optimal dalam memberikan layanan pendidikan. Maka dalam penelitian ini akan dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
2. Apakah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
3. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?

4. Apakah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
6. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operator SMP melalui kepuasan kerja pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
7. Apakah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operator SMP melalui kepuasan kerja pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan kerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kinerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja operator SMP pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kinerja operator

SMP melalui kepuasan kerja pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

7. Menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja operator SMP melalui kepuasan kerja pada lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran terhadap:

1. Instansi Pemerintah

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kepentingan praktis pihak manajerial, khususnya yang terkait dengan pengaruh fasilitas, kompetensi pendidik dan sistem dapodik terhadap kepuasan pengguna pada bidang pendidikan.

2. Secara Akademis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam melihat gambaran mengenai pengaruh fasilitas, kompetensi pendidik dan sistem dapodik terhadap kepuasan pengguna pada bidang pendidikan.

3. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wacana untuk diterapkan dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada bidang pendidikan.

4. Secara Pribadi

Diharapkan dapat menambah pengetahuan terhadap kajian mengenai kepuasan pengguna pada layanan pendidikan, yang ditunjukkan dari aspek-aspek fasilitas, kompetensi pendidik dan sistem dapodik.