

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu elemen kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi. MSDM tidak hanya berfokus pada pengelolaan tenaga kerja, tetapi juga pada pengembangan strategi yang dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan anggota organisasi (Qomariyah, 2020). Manajemen sumber daya manusia adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, fleksibilitas, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan SDM untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan pemerintah dan organisasi yang bersangkutan (Mahapatro, 2022). Dalam konteks Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini masyarakat itu sendiri memiliki peran yang sangat penting. KIM berfungsi sebagai wadah untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyebarkan informasi penting kepada masyarakat setempat. Dengan demikian, keberhasilan operasional KIM sangat bergantung pada kinerja SDM yang efektif. Hal ini sesuai dengan pandangan (Iskamto, 2022) yang menekankan bahwa faktor kinerja SDM yang efektif dapat mengoptimalkan kontribusi individu dalam mencapai tujuan organisasi atau kelompok.

Organisasi yang menjadi objek penelitian ialah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Alasan pemilihan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tersebut, dikarenakan lembaga tersebut yang menaungi dan memfasilitasi Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) di seluruh Kabupaten Jember. Sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 122 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Komunikasi dan Informatika, urusan pemerintahan dibidang Statistik dan urusan pemerintahan bidang Persandian. Berdasarkan Peraturan Bupati Jember terkait tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember, maka fokus penelitian yang dipilih ialah pada Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik.

Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik mempunyai tugas menyiapkan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah Kabupaten Jember, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah daerah, serta pelayanan informasi publik di Kabupaten Jember serta tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Komunitas Informasi Masyarakat adalah salah satu diantaranya yang terdapat didalam tugas dan fungsi Bidang Aspirasi dan Layanan Informasi Publik. KIM adalah Komunitas Informasi Masyarakat yang dibentuk oleh masyarakat,

dari masyarakat dan untuk masyarakat serta secara mandiri dan kreatif melakukan aktivitas pengelolaan informasi dan pemberdayaan guna memberikan nilai tambah bagi masyarakat itu sendiri. Konsep tersebut merupakan sebuah pengembangan paradigma pola komunikasi di masyarakat: bukan lagi *communication to people* namun *communication with people*. Berdasarkan Permenkominfo No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika, bahwa Dinas melaksanakan kemitraan dengan pemangku kepentingan, salah satunya adalah Komunitas Informasi Masyarakat, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf a. kelompok informasi Masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Jember sangat perlu bersinergi dan berkolaborasi dengan Komunitas Informasi Masyarakat yang terbentuk minimal 1 komunitas di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Jember agar informasi-informasi yang ada di seluruh daerah Kabupaten Jember tersampaikan kepada seluruh masyarakat. Akses informasi, Diskusi, Implementasi, Networking, Diseminasi, dan Aspirasi yang bisa disingkat ADINDA adalah beberapa tugas dari Komunitas Informasi Masyarakat. Ini adalah gambaran langkah-langkah agar Komunitas Informasi Masyarakat dapat berjalan sesuai dengan fungsi KIM yang tersebar di Kabupaten Jember. Adapun hasil ADINDA yang telah dilakukan oleh seluruh KIM dari setiap Kecamatan yang ada di Kab. Jember ialah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Indikator Kinerja Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) Kab. Jember
Tahun 2022 s/d 2023

No.	Indikator kinerja KIM	2022		2023	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Akses Informasi				
a.	Jumlah sumber informasi yang diakses:	40	10	40	20
b.	Kemampuan KIM dalam mengidentifikasi dan menganalisis informasi:	100%	70%	100%	80%
c.	Kualitas informasi yang diolah dan dikemas (baik, sangat Baik)	sangat baik	baik	sangat baik	baik
2.	Diskusi Tentang Informasi				
a.	Jumlah kegiatan diskusi tentang informasi	12	4	12	6
b.	Jumlah forum diskusi yang diselenggarakan (offline/online)	12	1	12	3
c.	Kemampuan berpartisipasi aktif anggota dalam diskusi	90%	40%	90%	70%
d.	Jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam forum diskusi	100	20	100	25
e.	Jumlah isu atau tema yang dibahas dan diselesaikan melalui diskusi	12	3	12	
3.	Implementasi Informasi Yang Diperoleh				
a.	Jumlah program kegiatan yang dilaksanakan oleh KIM	10	3	10	3
b.	Tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi	90%	60%	90%	75%
c.	Tingkat pemanfaatan informasi oleh masyarakat	100%	55%	100%	65%
4.	Networking				
a.	Jumlah kerjasama dan hubungan kolaboratif yang dilakukan KIM dengan berbagai pihak terkait	10	3	10	4
b.	Jumlah Keterlibatan KIM dalam jaringan KIM di tingkat lokal, regional, dan nasional:	10	3	10	4
5.	Diseminasi Informasi				
a.	Jumlah saluran informasi yang digunakan (media cetak, media elektronik, media sosial, website, aplikasi mobile, papan informasi, SMS blast dll)	9	3	9	4
b.	Jangkauan informasi KIM kepada seluruh lapisan masyarakat	100%	70%	85%	85%
c.	Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap informasi	sangat tinggi	tinggi	sangat tinggi	tinggi
6.	Aspirasi				
a.	Jumlah usulan/aspirasi masyarakat yang ditampung KIM	10	5	10	5
b.	Jumlah tindak lanjut usulan/aspirasi masyarakat yang ditampung KIM	10	1	10	1

Sumber : KOMINFO. Kab. Jember (2024)

Berdasarkan indikator kinerja dari seluruh Komunitas Informasi Masyarakat se Kabupaten Jember dapat diketahui, bahwa rata-rata capaian kerja belum optimal dengan ditunjukkan realisasi kinerja anggota KIM belum mencapai target yang diharapkan, sehingga dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan kesimpulan fenomena permasalahan yang masih terjadi pada kinerja dari seluruh Komunitas Informasi Masyarakat se Kabupaten Jember ialah Kurang optimalnya kinerja dari seluruh Komunitas Informasi Masyarakat se Kabupaten Jember dalam menjalankan tugas kerja. Mengacu pada fenomena yang didapat, maka peneliti mencoba mengangkat beberapa faktor penting guna meningkatkan kinerja KIM serta meminimalisir atas permasalahan yang terdapat pada tabel 1.1 diatas, adapun faktor tersebut meliputi fleksibilitas kerja dan Dukungan organisasi yang diasumsikan berpengaruh pada kinerja dengan komitmen afektif sebagai variabel *intervening*.

Fleksibilitas kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja kelompok. Fleksibilitas kerja memungkinkan anggota kelompok untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang dihadapi. Griffin dan Moorhead (2020) menekankan pentingnya fleksibilitas dalam menghadapi dinamika lingkungan kerja yang selalu berubah. Dalam sebuah kelompok atau organisasi, kemampuan untuk mengadopsi teknologi baru dan menyesuaikan diri dengan isu-isu informasi yang berkembang sangatlah krusial (Davidescu dkk., 2020). Fleksibilitas kerja ini menjadi sangat penting mengingat dinamika informasi yang terus berubah dan beragamnya kebutuhan informasi masyarakat. Fleksibilitas kerja menunjukkan tidak hanya variasi dalam waktu dan tempat dalam

bekerja, tetapi juga pembagian kerja, dan tanggung jawab antar anggota kelompok, kerja paruh waktu dan juga jangka waktu bekerja (Affandi dkk., 2021). *Flexible working hours* menawarkan kemudahan dalam perencanaan, bukan mengurangi waktu kerja. Dengan demikian, fleksibilitas dalam pekerjaan dapat diringkas sebagai kemampuan karyawan untuk mengontrol durasi waktu kerjanya serta lokasi kerja, kemampuan ini yang seharusnya ditawarkan oleh perusahaan karena berbagai manfaat yang dirasakan (Neeley, 2021). (Larson dkk., 2020) mengatakan bahwa *flexible working hours* ini memiliki bentuk yang berbeda pada jam kerja biasanya. Perbedaannya adalah jam dan waktu kerja dalam arti bahwa pekerja dapat melakukan pekerjaannya tepat waktu kapanpun dan dimanapun pekerja inginkan.

Penelitian terkait fleksibilitas kerja sudah pernah dilakukan oleh (Abadi & Taufiqurrahman, 2023; Davidescu dkk., 2020; Saputro dkk., 2021; Siskayanti & Sanica, 2022) menyatakan bahwa waktu kerja yang fleksibel dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Sehingga ketercapaian target kerja lebih optimal, sehingga fleksibilitas kerja memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja. Berbeda dengan hasil penelitian (Siskayanti & I Gede Sanica, 2022; Wahyuni & Cahyono, 2022) menyimpulkan bahwa waktu kerja yang fleksibel tidak mampu meningkatkan produktivitas kerja. Penelitian (Febriyanti & Qomariyah, 2023) menyimpulkan bahwa fleksibilitas tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi di perusahaan *startup*.

Dukungan yang dirasakan dari organisasi, atau *Perceived Organizational Support* (POS), juga memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja

kelompok. (Rhoades & Eisenberger, 2020; Sabir dkk., 2022) menjelaskan bahwa Dukungan Organisasi merujuk pada sejauh mana anggota organisasi merasa dihargai dan diperhatikan oleh organisasi. Dalam konteks KIM di Kabupaten Jember, dukungan yang kuat dari organisasi dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kepuasan anggota, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk bekerja lebih keras dan lebih efektif. Dukungan ini dapat berupa pengakuan atas kontribusi anggota, penyediaan fasilitas yang memadai, serta perhatian terhadap kesejahteraan anggota (Caesens & Stinglhamber, 2020). Dukungan organisasi yang meningkat dapat membuat karyawan memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk berkontribusi dan peduli akan kesejahteraan organisasi serta membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. dukungan organisasi yang positif dapat meningkatkan persepsi karyawan terhadap pimpinan dan organisasi, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan (Imran dkk., 2020).

Beberapa hasil studi terdahulu mengenai dukungan organisasi diantaranya penelitian (Chen dkk., 2020; Sabir dkk., 2022) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi terbukti berpengaruh pada kinerja karyawan. Hasil tersebut dipertegas dengan bukti empiris yang ditunjukkan oleh (Jufrizen dkk., 2021; Siregar dkk., 2022) menyatakan bahwa dukungan organisasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian (Rusmita dkk., 2022) dukungan organisasi mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut juga menekankan bahwa kinerja pegawai tentu membutuhkan dukungan organisasi, namun faktor utama tentu profesionalisme kerja karyawan dalam bekerja.

Kinerja kelompok dalam KIM sangat dipengaruhi oleh komitmen afektif anggotanya (Udin dkk., 2022). Komitmen afektif merujuk pada keterikatan emosional dan identifikasi anggota dengan organisasi (Wahyudi, 2020). (Amin, 2022) menyatakan bahwa anggota dengan komitmen afektif yang tinggi cenderung memiliki motivasi lebih besar untuk bekerja keras dan berkontribusi positif terhadap tujuan organisasi. Komitmen afektif yang kuat di antara anggota masyarakat yang tergabung dalam wadah KIM dapat memperkuat solidaritas dan kerja sama, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas dan akurasi informasi yang disampaikan kepada masyarakat (Lie, 2021). Hal ini sangat penting karena informasi yang tepat dan akurat dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana komitmen afektif anggota KIM berkontribusi pada peningkatan kinerja kelompok, serta faktor-faktor apa saja yang dapat memperkuat komitmen afektif ini.

Penelitian terkini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komitmen afektif dan kinerja karyawan. (Hendri, 2019) menemukan bahwa komitmen organisasi, termasuk komitmen afektif, memediasi hubungan antara pembelajaran organisasi dan kinerja karyawan. (Loan, 2020) mengonfirmasi pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja, dengan kepuasan kerja sebagai mediator. (Ribeiro dkk., 2020) mendemonstrasikan peran komitmen afektif sebagai mediator antara kepemimpinan autentik dan kinerja individu. (Garg dkk., 2020) mengungkap hubungan positif antara komitmen afektif, keterikatan kerja, dan kinerja di sektor perbankan swasta. (Cesário & Chambel, 2019) memperkuat temuan ini, menunjukkan bahwa komitmen organisasi

berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dimediasi oleh keterikatan kerja. Secara keseluruhan, kelima penelitian ini menegaskan peran penting komitmen afektif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda atau lebih kompleks. (Meneghel dkk., 2022) menemukan bahwa resiliensi tim, bukan komitmen afektif, yang memediasi hubungan antara emosi positif dan kinerja tim. (M. S. Rahman dkk., 2019) dalam konteks layanan kesehatan, menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas layanan dan kepuasan pelanggan mungkin lebih berpengaruh terhadap kinerja organisasi. (Pradhan & Jena, 2019) mengungkapkan bahwa makna kerja memediasi hubungan antara kepemimpinan transformasional dan perilaku kerja inovatif, mengesampingkan peran langsung komitmen afektif. Meskipun ketiga penelitian ini tidak secara langsung meneliti hubungan komitmen afektif dan kinerja, mereka menyoroti kompleksitas hubungan antar variabel organisasi dan pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meskipun komitmen afektif sering kali berperan penting, pengaruhnya terhadap kinerja dapat bervariasi tergantung pada konteks dan adanya faktor-faktor lain yang relevan.

Dengan demikian, integrasi elemen-elemen seperti MSDM yang efektif, fleksibilitas kerja, dukungan organisasi dan komitmen afektif yang dirasakan dapat secara signifikan meningkatkan kinerja Kelompok Informasi Masyarakat di Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja

KIM di Kabupaten Jember, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk pengembangan KIM di masa depan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi para pengelola KIM dan pihak-pihak terkait lainnya dalam upaya meningkatkan kualitas penyebaran informasi dan layanan kepada masyarakat di Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dibangun diatas serta teori peningkatan kinerja yang diasumsikan penting dan didukung dengan hasil penelitian sebelumnya serta terdapat isu-isu strategis yang perlu mendapat perhatian dan penanganan serius dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi KIM di seluruh Kabupaten Jember, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember ?
2. Apakah dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember ?
3. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif pada petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember?
4. Apakah dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif pada petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember?
5. Apakah komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember?

6. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember melalui komitmen afektif?
7. Apakah dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember melalui komitmen afektif?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibangun ialah:

1. Untuk menguji pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember.
3. Untuk menguji pengaruh fleksibilitas kerja terhadap komitmen afektif pada petugas KIM di seluruh Kabupaten Jember.
4. Untuk menguji pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen afektif pada petugas KIM di seluruh Kabupaten Jember.
5. Untuk menguji pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember.
6. Untuk menguji pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember melalui komitmen afektif.
7. Untuk menguji pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember melalui komitmen afektif.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori yang membahas hubungan antara fleksibilitas kerja, dukungan organisasi, komitmen afektif, dan kinerja organisasi. Diharapkan pula penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai pengaruh masing-masing variabel terhadap peningkatan kinerja KIM.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran komitmen afektif sebagai variabel intervening dalam hubungan antara fleksibilitas kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi teoritis dalam mengembangkan model konseptual pada kajian-kajian serupa di masa depan.

2. Manfaat Praktis.

- a. Bagi Pemerintah Kabupaten Jember, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi kinerja petugas KIM di Seluruh Kabupaten Jember. Serta dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk dipergunakan sebagai bahan dalam menyusun kebijakan guna meningkatkan pelayanan dan kinerja kepada masyarakat.

b. Bagi stakeholder hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

3. Manfaat Akademis.

a. Bagi Universitas Muhammadiyah Jember penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi dalam mengembangkan teori-teori mengenai pelayanan publik yang terkait dengan pelayanan masyarakat, Sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (untuk pelayanan publik).

b. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti empiris tentang variabel yang diteliti, sehingga dapat dikembangkan dengan menambah variabel yang berbeda.

4. Manfaat Kebijakan.

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah Kabupaten Jember untuk mengembangkan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dalam Kelompok Informasi Masyarakat (KIM). Dengan memahami peran komitmen afektif, fleksibilitas, dan dukungan organisasi terhadap kinerja, pemerintah dapat merancang program-program pengembangan kapasitas yang lebih tepat sasaran. Misalnya, kebijakan dapat diarahkan untuk meningkatkan fleksibilitas kerja dan memperkuat dukungan organisasi, yang pada gilirannya

akan meningkatkan komitmen afektif anggota KIM. Hal ini berpotensi meningkatkan efektivitas dan efisiensi KIM dalam menyebarkan informasi dan melayani masyarakat.

