

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Mereka mempunyai peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka menyukseskan pembangunan dan memiliki tanggung jawab yang besar sebagai abdi negara yang bertugas melayani masyarakat terutama yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik.

Pada dasarnya, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan. Seorang pekerja akan mampu mengambil keputusan yang baik bila dia memahami dan mampu dalam bidang ruang lingkup yang dia hadapi. Sumber daya manusia yang baik apabila ia mampu mengambil keputusan dengan baik sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat itu. Sehingga dapatlah kita katakan bahwa tanpa adanya sumber daya manusia ini organisasi tidak akan berarti apa-apa (Sutrisno, 2009).

Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sebagaimana dikemukakan oleh Mokodompis (2015) tidak akan bisa dilepaskan dari kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintah, hal ini menjadi penting karena aparatur pemerintah yang berkualitas akan memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya sehingga dapat memberikan dampak pada peningkatan kinerja.

Menurut Hersona (2012) sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini kepentingannya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal. Berbagai pendekatan manajemen dilakukan dalam mengelola sumber daya manusia tersebut yang berkembang mengikuti perkembangan dari falsafah manajemen yang sedang dikembangkan yaitu manajemen sumber daya manusia. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen secara makro yang mengatur manusia atau pegawai dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset utama dari setiap organisasi atau perusahaan, karena pegawai sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk memperoleh pegawai yang diharapkan tersebut, salah satunya melalui pengembangan kualitas sumber daya manusia yang didasarkan pada perhitungan kebutuhan sesuai dengan analisis jabatan dan analisis kebutuhan pegawai, agar memperoleh pegawai yang benar-benar *qualified* sesuai dengan kebutuhan organisasi (Hersona, 2012).

Undang-undang No 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian, menyebutkan bahwa gambaran kinerja ASN yang ideal adalah ASN yang mampu bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam

penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan serta berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban pekerjaan dan tanggung jawabnya.

Hal tersebut ditegaskan pula pada Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 yang menyatakan bahwa untuk memenuhi tuntutan nasional dan tantangan global dalam mewujudkan Aparatur Sipil Negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, maka Pemerintah Pusat merasa perlu menetapkan Aparatur Sipil Negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola, mengembangkan diri serta wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya.

Kinerja pegawai dirasakan semakin besar perannya dalam mewujudkan tugas tanggung jawabnya sebagai seorang aparatur publik, hal ini dikarenakan seorang pegawai adalah faktor penentu dalam keberhasilan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan yang sekaligus merupakan sasaran dan tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi perangkat daerah (Naray, 2014).

Kinerja (*performance*) pegawai dalam suatu organisasi pemerintah merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya (Moehariono, 2012).

Kinerja secara umum dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal seperti dikemukakan oleh (Ismail, 2008). Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri pegawai, yang meliputi kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Sedangkan

faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri pegawai, yang meliputi kepemimpinan, keamanan dan keselamatan kerja, serta budaya organisasi.

Masyarakat mulai kritis dalam melihat dan menilai pelayanan dari instansi pemerintah dengan salah satu tolak ukur penilaiannya adalah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Berbagai survey melalui media cetak maupun elektronik menunjukkan bahwa nilai capaian kinerja pegawai negeri sipil dalam hal produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas masih rendah. Dari segi orientasi pelayanan, cenderung tidak sepenuhnya mencurahkan waktu dan tenaganya untuk melayani masyarakat, pelayanan yang tidak ramah, berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kepastian, sombong, cuek serta berbagai perilaku buruk senantiasa terjadi pada birokrasi di Indonesia (Martini, 2011).

Kinerja pegawai merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena akan memberikan dampak pada kualitas pelayanan publik. Salah satu ukuran keberhasilan organisasi perangkat daerah adalah kinerja pegawai. Menurut Uno (2007) kinerja pegawai yang dimaksud adalah hasil kerja pegawai yang terefleksi dalam cara merencanakan dan melaksanakan segala tugas yang intensitasnya dilandasi oleh etos kerja, serta profesional pegawai dalam proses pekerjaan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan (Mangkunegara, 2005).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Secara umum pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalkan dalam kerangka pelayanan (Sinambela, 2006).

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pelaksana pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan, Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Perkawinan, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam skala kabupaten/kota pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh instansi pelaksana yaitu perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi adalah instansi pelaksana urusan administrasi kependudukan pada tingkat kabupaten. Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi saat ini memiliki empat tempat layanan yaitu layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Mal Pelayanan Publik Banyuwangi, Pasar Pelayanan Publik Rogojampi dan Pasar Pelayanan Publik Genteng.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat selalu berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan penilaian dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi termasuk dalam kategori instansi pelayanan publik dengan nilai Sangat Baik (A-). Walaupun begitu dalam hal memberikan pelayanan masih saja ada masyarakat yang tidak puas terkait pelayanannya sehingga mengadakan permasalahannya melalui jalur pengaduan yang dibuka oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi baik melalui web maupun SMS seperti ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Jumlah Pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

NO	TAHUN	MEDIA PENGADUAN		JUMLAH PENGADUAN
		WEBSITE	SMS	
1	2015	88	59	147
2	2016	49	165	214
3	2017	81	191	272
4	2018	68	236	304
5	2019	191	127	318

Sumber: Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (2020)

Dari tabel 1.1 diatas terlihat bahwa pengaduan masyarakat beberapa tahun terakhir terhadap pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi masih tinggi dan cenderung mengalami peningkatan. Hal tersebut menjadi menarik karena disaat penilaian dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sudah sangat baik jumlah pengaduan justru cenderung meningkat.

Kinerja yang baik dari para pegawai pasti diinginkan oleh semua organisasi, salah satu cara untuk mencapai keinginan tersebut adalah dengan program pemberdayaan. Pemberdayaan akan memberikan manfaat dan keuntungan bagi organisasi sebagaimana dijelaskan oleh Holosko et al. (2001) yang menganggap pemberdayaan mampu menumbuhkan dan meningkatkan kreativitas para pegawai. Sedangkan kreativitas sendiri merupakan landasan bagi tumbuh berkembangnya inovasi karena pegawai yang kreatif akan selalu mencari cara atau metode baru dalam upaya untuk menghasilkan suatu produk yang berkualitas atau dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Oleh karena itu, pemberdayaan dipandang menjadi salah satu bagian yang penting dalam rangka menjamin keberlangsungan suatu organisasi dalam lingkungan yang kompetitif.

Selain program pemberdayaan, perlu diperhatikan juga efikasi diri dari para pegawai untuk meningkatkan kinerja. Efikasi diri didefinisikan sebagai persepsi orang tentang kemampuan mereka untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Efikasi diri bukanlah persepsi apakah seseorang akan melakukan tindakan-tindakan atau apakah seseorang akan mencapai hasil yang diinginkan, tetapi sebuah evaluasi apakah seseorang dapat melakukan tindakan yang diperlukan (Gallagher, 2012).

Setyawan (2017) telah melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Self Efficacy* dan Pemberdayaan terhadap Kinerja Pegawai dengan mediasi Komitmen Organisasional dengan hasil penelitiannya sebagai berikut: (1) pemberdayaan dan *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi; (2) pemberdayaan, *self efficacy* dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Arifudin dkk. (2018) dengan judul Pengaruh Pemberdayaan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Merauke dengan hasil penelitiannya adalah pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, pemberdayaan

berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja memediasi pengaruh antara pemberdayaan terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja memediasi pengaruh antara budaya organisasi terhadap kinerja pegawai.

Dari berbagai hal yang dikemukakan diatas baik adanya fenomena masalah yang ada dan juga *Research Gap* penelitian terdahulu, maka dirasa perlu untuk lebih mengetahui lebih dalam lagi terkait dengan “Pengaruh Efikasi Diri dan Pemberdayaan Terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara positif dan signifikan efikasi diri terhadap kinerja pegawai?
2. Apakah ada pengaruh secara positif dan signifikan pemberdayaan terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah ada pengaruh secara positif dan signifikan efikasi diri terhadap motivasi?
4. Apakah ada pengaruh secara positif dan signifikan pemberdayaan terhadap motivasi?
5. Apakah ada pengaruh secara positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja pegawai?
6. Apakah ada pengaruh secara positif dan signifikan efikasi diri melalui motivasi terhadap kinerja pegawai?
7. Apakah ada pengaruh secara positif dan signifikan pemberdayaan melalui motivasi terhadap kinerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan efikasi diri terhadap kinerja pegawai.

2. Untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan pemberdayaan terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan efikasi diri terhadap motivasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan pemberdayaan terhadap motivasi.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja pegawai.
6. Untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan efikasi diri melalui motivasi terhadap kinerja pegawai.
7. Untuk mengetahui pengaruh secara positif dan signifikan pemberdayaan melalui motivasi terhadap kinerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan penelitian mengenai pengaruh efikasi diri dan pemberdayaan terhadap motivasi dan kinerja pegawai akan memberikan manfaat. Beberapa manfaat tersebut antara lain :

1. Bagi peneliti

Sebagai sarana pengembangan teori pengetahuan yang selama ini telah di dipelajari dalam perkuliahan untuk diterapkan dan dikembangkan pada lingkungan pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang akan datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan.

3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dapat menjadi masukan dalam melakukan pengembangan pegawai. Sehingga di masa yang akan datang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dapat menerapkan kebijakan-kebijakan yang tepat.

