

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi sangat penting karena sumber daya manusia sebagai motor penggerak dari seluruh kegiatan atau aktivitas dalam mencapai tujuan organisasi maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil bila dalam mempertahankan eksistensi organisasi yang diawali dari mengelola sumber daya manusia, khususnya dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai.

Dalam mencapai tujuan organisasi, tidak hanya ditunjang oleh dana, sarana prasarana dan teknologi, tetapi sumber daya manusia yang berpengetahuan dan berketrampilan. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu agar tujuan organisasi dapat tercapai. Tanpa peranan dari SDM atau pegawai yang dapat diandalkan, memiliki loyalitas dalam sebuah organisasi maka tujuan organisasi tersebut tidak tercapai. Dalam pencapaian tujuan organisasi, pegawai atau karyawan bukan hanya objek tetapi juga menjadi subjek atau pelaku yang menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang membantu mewujudkan tujuan organisasi, serta mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap dalam pekerjaan. Pegawai atau karyawan tersebut harus memberikan kontribusi kepada organisasi berupa kemampuan dan ketrampilan

yang dimiliki. Organisasi diharapkan memberikan imbalan atau penghargaan kepada pegawai secara adil sehingga dapat memberikan kepuasan kerja.

Menurut Farida (2015:09), manajemen sumber daya manusia (MSDM), adalah upaya untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengawasi aktivitas pengadaan, pengembangan, pemberian upah, dan pemeliharaan SDM, yang bermaksud membantu tujuan organisasi, perseorangan ataupun masyarakat. SDM bagi suatu organisasi berperan vital sebab bertugas untuk menggerakkan semua aktivitas demi mencapai tujuan Perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan selama mempertahankan keberadaannya dimulai dengan pengelolaan SDM.

Kinerja pegawai yang rendah tidak terjadi dengan sendirinya tetapi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Siagian (2002) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja (motivation), disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya. Di dalam sebuah organisasi, komunikasi antar pegawai sangat penting karena dapat memperlancar pekerjaan.

Sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus bisa memberikan kontribusi secara keseluruhan melalui hasil kerja yang baik. Dalam Upaya terwujudnya peningkatan kinerja yang optimal maka diperlukan pelatihan agar kemampuan sumber daya manusia menjadi lebih terampil sehingga kinerja yang dihasilkan lebih maksimal. Dalam penelitian ini faktor yang diteliti adalah motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik dan kepuasan kerja karena berdasarkan observasi awal dan kondisi fenomena yang terjadi merupakan faktor yang lebih banyak

mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

Motivasi menurut Gitosudarmo (2015:109) adalah motivasi sebagai faktor pendorong individu guna menjalankan kegiatan tertentu sehingga motivasi sering dipahami sebagai pendorong perilaku. Motivasi yang diberikan kepada pegawai mampu membuat pegawai lebih semangat menjalankan tugas yang diberikan pimpinan sehingga kinerja yang dihasilkan pun lebih baik dan tujuan dari organisasi pun dapat tercapai secara maksimal.

Menurut Sastrohadiwiryo (dalam Kadarisman, 2012:68) menyebut jika mutasi merupakan proses ketenagakerjaan terkait memindahkan peran, pertanggungjawaban, dan status ketenagakerjaan ke keadaan tertentu dengan maksud supaya pihak terkait akan mendapat kepuasan kerja secara terperinci, serta bisa memberi prestasi kerja yang maksimal. Hanggraeni (2012:80) berpendapat bahwa mutasi ialah memindahtugaskan atau memindah posisi sebelumnya ke posisi baru, tetapi dengan kedudukan, pertanggungjawaban maupun jumlah remunerasi yang tidak berbeda. Daryanto (2013:41) memperjelas mutasi menggambarkan aktivitas rutin dari suatu organisasi agar bisa menjalankan konsepsi orang yang tepat berada di tempat yang tepat.

Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutasi sebagai tahap memindahkan jabatan/posisi/pekerjaan ke jabatan/posisi/pekerjaan lainnya dengan tingkatan yang tidak berbeda. Mutasi pegawai pun memberikan dampak yang besar pada kualitas pelayanan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, sejauh ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Dalam proses pembuatan dokumen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang seharusnya dapat selesai dalam 1 hari kerja, namun kadangkala terjadi keterlambatan hingga beberapa hari. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia (SDM) yang rendah, perangkat komputer, jaringan internet, dan pemadaman listrik bergilir oleh PLN.

Apabila musim penghujan tiba maka masyarakat kabupaten kupang khususnya wilayah kecamatan Amfoang Utara, Timur, Barat Daya dan Barat Laut serta Kecamatan Semau, Semau selatan, Sulamu dan Fatuleu Barat kesulitan dalam pengurusan dokumen karena banjir dan angin kencang maka masyarakat akan terkendala transportasi menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang atau sebaliknya. Masyarakat harus menunggu sampai musim panas baru dapat mengurus dokumen kependudukan. Faktor cuaca yang panas juga kadangkala membuat suasana di ruang pelayanan menjadi panas atau gerah sehingga kadangkala dalam penyampaian maksud dan tujuan kepada petugas penerima berkas pun salah dan membuat salah pengertian sehingga terciptalah perdebatan antara masyarakat dan petugas. Kurangnya sosialisasi di kantor desa/kelurahan/kecamatan tentang syarat pengurusan dokumen sehingga masyarakat terkadang marah karena harus pulang mengambil berkas yang kurang.

Kebiasaan masyarakat juga harus diubah pola pikirnya sejak dini untuk memperbaharui dokumen yang ada jika memang seharusnya diperbaharui bukan karena perlu dan terdesak oleh waktu sehingga membuat petugas kewalahan.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang merupakan hak masyarakat yang dilaksanakan dengan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab kelengkapan/sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang adalah salah satu Instansi Pemerintah yang tugasnya membantu dan melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen berupa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), dan Surat Keterangan Belum Pernah Menikah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang melaksanakan pelayanan mulai pukul 08.00 Wita s/d 16.00 Wita untuk hari Senin dan Jumat serta pukul 08.00 Wita s/d 16.00 Wita untuk hari Selasa sampai Kamis. Serta libur pada hari Sabtu dan Minggu.

Penelitian yang dilakukan oleh Widhayani Puri S dan Utama Wisnu W (2020) dengan judul Pengaruh Mutasi, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT. Cipta Aneka Selera Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel dependen yakni Mutasi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Kerja, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT. CAS Indonesia. Hasil penelitian ini berbeda/ gap dengan

penelitian I Made Surata dan Wayan Arya Paramarta (2017) dengan judul Pengaruh Kebijakan Mutasi Dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja Pegawai Pada Bagian Administrasi Umum Dan Keuangan Di Politeknik Negeri Bali, yang memperoleh hasil bahwa mutasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, promosi jabatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, mutasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, dan promosi jabatan tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai.

Kesenjangan penelitian lainnya, pada penelitian Nizami Lubis dan Mhd Awliya Farhan (2021) dengan judul Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada RSUP H Adam Malik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antar motivasi dan kompetensi SDM terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan di RSUP H. Adam Malik Medan. Berbeda dengan hasil penelitian Dian Aditianto (2020) dengan judul, Pengaruh Budaya Organisasi Dan Mutasi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi Melalui Komitmen Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) dengan hasil penelitian budaya organisasi dan mutasi melalui komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan peran motivasi dalam memoderasi kinerja pegawai, sementara variabel mutasi pegawai secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul :**“Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas**

Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi pegawai terhadap motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik, kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.
2. Apakah motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang
3. Apakah motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang?
4. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik, kepuasan kerja dan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan masukan dan saran dalam memperhatikan kompetensi serta meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dan menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.
2. Penelitian ini digunakan sebagai tugas akhir atau tesis untuk memenuhi syarat kelulusan Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Dapat menjadi referensi untuk bidang penelitian untuk mendukung kinerja.