

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan organisasi. Organisasi apapun baik itu pemerintahan maupun swasta sangat membutuhkan manusia dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manusia sebagai objek maupun sebagai subyek dalam aktivitas organisasi melakukan perencanaan, perumusan, penetapan dan pelaksanaan berbagai kegiatan organisasi guna mencapai tujuannya. Dalam organisasi bukan hanya ditentukan oleh jumlah yang ada, tetapi diperlukan juga kualitasnya agar menghasilkan prestasi kerja dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Prestasi kerja pada dasarnya merupakan gambaran hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dalam jangka waktu tertentu. Dengan kata lain prestasi kerja pegawai adalah kemampuan kerja pegawai untuk melaksanakan tugasnya. Rivai (2013: 92) mengemukakan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Hasibuan (2014 : 94) berpendapat bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja Sumber Daya Manusia (SDM) dalam

suatu organisasi juga dibutuhkan baik oleh organisasi atau perusahaan swasta maupun lembaga pemerintah.

Kantor Kecamatan Oebobo adalah salah satu Kantor Camat dari 6 Kecamatan yang berada di wilayah pemerintahan Kota Kupang, yang dibentuk untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat. Kantor Kecamatan Oebobo memiliki jumlah pegawai sebanyak 35 orang yang terbagi atas 20 orang PNS dan 15 orang PTT. Pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan oleh para staf yang berkoordinasi dengan setiap Kepala Seksi, Sekretaris Camat dan Camat. Pelayanan pada Kantor Kecamatan meliputi 2 (dua) bidang, yaitu pelayanan terhadap masyarakat umum dan pelayanan terhadap setiap pegawai dalam lingkup Kantor Kecamatan Oebobo.

Peraturan Walikota Kupang Nomor 59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan, menegaskan bahwa Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kota Kupang, dipimpin oleh Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Adapun tugas pokok dari Kantor Kecamatan adalah menyelenggarakan: 1) urusan pemerintahan umum; 2) Kegiatan pemberdayaan masyarakat; 3) Penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota; 4) Pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan; 5) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; 6) Pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum

Secara umum, sasaran strategis yang ingin dicapai oleh Kantor Camat Oebobo antara lain:

1. Meningkatnya prestasi kerja aparatur Camat Oebobo, yaitu menurunnya pegawai yang indisipliner dan pengurusan pegawai yang menerima penghargaan
2. Meningkatnya kualitas pelayanan publik, meliputi pelayanan administrasi masyarakat seperti: Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Usaha Mikro, Keterangan Ahli waris, Surat Pernyataan Penyerahan Hak, Surat Pindah, Surat Ijin Penelitian, Surat Selesai Penelitian, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
3. Pengelolaan Bank Sampah, meliputi: Jumlah Sampah yang masuk ke Bank Sampah, Daur Ulang Sampah.
4. Meningkatnya kepedulian dan partisipasi masyarakat terhadap lingkungan hidup, meliputi: adanya tanaman apotik di kebun percontohan, membentuk kelompok kerja (pokja) sampah di kelurahan, penerapan program Kupang Green and Clean.
5. Meningkatkan sistem informasi yang berbasis IT yaitu menciptakan website Kecamatan
6. Meningkatnya Keamanan dan ketertiban di lingkungan Kecamatan Oebobo, meliputi: pemberdayaan dan pengaktifan anggota perlindungan masyarakat (Linmas) dan penyelesaian kasus-kasus yang terjadi di lingkup Kecamatan Oebobo.

Prestasi kerja suatu organisasi berkaitan erat dengan prestasi kerja pegawainya. Dalam rangka pengukuran dan peningkatan kinerja instansi pemerintah, maka sasaran strategis suatu instansi diukur melalui capaian Indikator Kinerja Utama (IKU). Berdasarkan data yang diperoleh, capaian Indikator Kinerja Utama Kantor Kecamatan Oebobo selama 2 Tahun terakhir dapat dibaca dalam Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Capaian Indikator Kinerja Utama Pada Kantor Camat Oebobo

No	Sasaran Strategis	Capaian Indikator Utama		Ket
		2020	2021	
1	Prestasi kerja pegawai Kecamatan Oebobo	87%	65%	Turun 22%
2	Kualitas pelayanan publik	76%	78%	Naik 2%
3	Pengelolaan Bank Sampah	75%	30%	Turun 45%
4	Kepedulian dan partisipasi masyarakat terhadap lingkungan hidup	77%	61%	Turun 16%
5	Sistem informasi yang berbasis IT	77%	80%	Naik 3%
6	Keamanan dan ketertiban di lingkungan Kecamatan Oebobo	75%	81%	Naik 6%

Sumber: Lakip 2021 Kantor Kecamatan Oebobo, 2021

Capaian Indikator Utama adalah ukuran keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran strategis organisasi. Setiap lembaga atau instansi pemerintah wajib merumuskan Indikator Kinerja Utama sebagai suatu prioritas program dan kegiatan yang mengacu pada sasaran strategis dalam RPJMD dan RENSTRA Satuan Kerja Perangkat Daerah. Capaian indikator utama dihitung berdasarkan jumlah pencapaian dibagi dengan target dan dikalikan 100%.

Hasil Capaian Indikator Utama yang diperoleh Kantor Camat Oebobo sepanjang Tahun 2020 dan 2021, diketahui bahwa dari 6 Sasaran Strategis yang ditetapkan, terdapat 3 (tiga) sasaran strategis yang mengalami kenaikan pada Tahun 2021 yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik, Sistem informasi yang berbasis IT dan peningkatan Keamanan dan ketertiban di lingkungan Kecamatan Oebobo. Selanjutnya, 3 (tiga) kegiatan lainnya mengalami penurunan. Jumlah penurunan terbesar adalah Pengelolaan Bank Sampah yaitu sebesar 45%. Penurunan sebesar 45% ini disebabkan cara pengolahan sampah belum dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi serta penjualan hasil pengolahan sampah yang belum optimal.

Prestasi kerja organisasi, tidak terlepas dari prestasi kerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Demikian juga dengan Kantor Camat Oebobo, tidak terlepas dari prestasi pegawainya. Berdasarkan nilai capaian indikator yang belum memenuhi target, peneliti berpendapat bahwa terdapat permasalahan pada prestasi kerja pegawai sehingga belum optimal dalam mencapai sasaran strategis yang telah ditetapkan.

Afandi (2018: 86) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja pegawai adalah: kemampuan, ketrampilan kerja, kejelasan peran atau tugas, motivasi kerja, kompetensi, fasilitas kerja, budaya kerja, kepemimpinan dan disiplin kerja. Pratama (2016: 52) berpendapat bahwa prestasi kerja karyawan/pegawai antara lain ditentukan oleh budaya organisasi, penguasaan teknologi informasi, komunikasi, sikap kerja, gaya kepemimpinan dan pengawasan. Simanjuntak (2011: 10) menyatakan bahwa prestasi kerja pegawai

dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu kompetensi individu, dukungan organisasi dan dukungan manajemen. Dalam penelitian ini, factor yang diteliti adalah motivasi kerja, penguasaan teknologi informasi dan ketrampilan kerja.

Fenomena pertama adalah motivasi kerja. Menurut Robbert Heller dalam Wibowo (2014: 121) motivasi kerja merupakan keinginan untuk bertindak. Setiap orang dapat termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Motivasi kerja adalah hasil dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerja memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu. Hamzah (2012: 72) memberikan definisi motivasi kerja sebagai kekuatan dalam diri orang yang mempengaruhi arah, intensitas dan ketekunan perilaku sukarela seseorang untuk melakukan pekerjaan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada tanggal 15 Maret 2022, diperoleh informasi bahwa terdapat pegawai yang jika diberikan tugas atau pekerjaan, tidak segera laksanakan, sehingga penyelesaian tertunda dalam beberapa hari. Padahal pekerjaan tersebut jika dikerjakan dengan tekun maka dapat diselesaikan dalam 1 (satu) hari kerja. Salah satu staf pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang mendapat tugas menyusun analisis jabatan (Anjab), menolak tugas tersebut dan minta dialihkan ke pegawai yang lain dengan alasan tidak memahami proses penyusunan Anjab. Selain itu, terdapat pekerjaan membuat surat undangan pelaksanaan kegiatan yang seharusnya sudah diberikan 4 hari sebelum kegiatan, justru diselesaikan 2 hari sebelum kegiatan sehingga dikerjakan terburu-buru agar bisa didistribusikan.

Motivasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Oebobo juga dapat dilihat dari kemauan pegawai untuk menambah kompetensi kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Oebobo pada tanggal 15 Maret 2022, mengemukakan bahwa terdapat pegawai yang namanya akan diikutsertakan pada kegiatan pelatihan seperti: pembuatan laporan keuangan, bimbingan teknis penyusunan Sasaran Prestasi Kerja Pegawai (SKP), pelatihan penyusunan analisis jabatan atau kegiatan lainnya, namun mereka tidak tertarik mengikuti kegiatan tersebut. Alasan yang diberikan adalah karena enggan menerima tanggung jawab setelah mengikuti pelatihan. Biasanya, pegawai yang telah mengikuti pelatihan akan diberikan tanggung jawab sesuai pelatihan yang telah diikuti.

Motivasi pegawai untuk meningkatkan kemampuan kerja juga belum baik, dimana terdapat pegawai yang belum menguasai penggunaan komputer namun tidak mau untuk belajar menggunakan komputer. Hal ini mengakibatkan tugas yang berhubungan dengan laporan atau surat menyurat, cenderung mengandalkan 1-2 orang pegawai yang dipandang cakap menggunakan komputer.

Fenomena kedua adalah penguasaan teknologi informasi. Rusli (2009:97) berpendapat bahwa penguasaan teknologi dan informasi adalah kemampuan memahami dan menggunakan alat teknologi informasi terutama komputer. Keahlian atau penguasaan dalam penggunaan teknologi informasi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengoperasikannya, yang didukung dengan kemampuan intelektual yang memadai baik diperoleh melalui bakat bawaan maupun dengan cara belajar.

Perubahan dan perkembangan teknologi, kebutuhan masyarakat, dan perubahan regulasi berimbas pada tanggung jawab Aparatur Sipil Negara untuk bekerja sesuai dengan setiap perubahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Oebobo pada tanggal 16 Maret 2022, *pandemic* Covid-19 yang terjadi sejak tahun 2019 hingga saat ini telah membentuk budaya kerja baru yang cenderung menggunakan teknologi informasi. Dengan demikian, setiap pegawai pada Kantor Kecamatan Oebobo juga pada akhirnya memulai sebuah kebiasaan baru (*new normal*) dengan lebih banyak menyelesaikan pekerjaan menggunakan teknologi informasi.

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja ASN Kantor Camat Oebobo adalah pelaporan kerja melalui aplikasi e-Kinerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 (tiga) orang pegawai pada tanggal 16 Maret 2022, diperoleh informasi bahwa setiap ASN perlu melakukan pelaporan setiap hari agar pimpinan dapat mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas serta hasil kerja yang dicapai pada setiap hari kerja. Namun, karena keterbatasan kemampuan menggunakan komputer/laptop serta kurangnya penguasaan penggunaan aplikasi e-kinerja tersebut, maka pegawai tidak melakukan pelaporan kerja secara rutin. Hal ini mengakibatkan terlambatnya pelaporan prestasi kerja pegawai hingga 1-2 bulan, karena pegawai yang tidak menguasai penggunaan aplikasi tersebut akan meminta tolong pegawai lain untuk melakukan entry pelaporan yang tentunya akan membutuhkan waktu lebih lama.

Selain aplikasi e-kinerja, pelaksanaan tugas Kantor Camat Oebobo juga berkaitan dengan pelayanan perekaman e-KTP. Pada penggunaan aplikasi

perekaman e-KTP ini terdapat 2 (dua) masalah yaitu keterbatasan yaitu sering terjadi gangguan pada aplikasi dan penguasaan pegawai pada penggunaan aplikasi tersebut. Pada Kantor Camat Oebobo hanya terdapat 1 (satu) orang pegawai yang dapat mengoperasikan aplikasi dan alat tersebut, sehingga jika yang bersangkutan tidak masuk kantor maka pelayanan perekaman e-KTP menjadi tertunda. Gangguan pada aplikasi juga terjadi 3-4 kali dalam 1 (satu) bulan yang tentunya akan mengganggu pelayanan kepada masyarakat.

Fenomena selanjutnya adalah ketrampilan kerja. Menurut Spencer dalam Wibowo (2007: 325), ketrampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental dengan kompetensi atau ketrampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual. Sedangkan menurut Triton (2009), ketrampilan adalah hal-hal atau langkah-langkah yang kita kuasai karena kita melatih atau melakukannya secara terus menerus. Karyawan yang memiliki tingkat ketrampilan tinggi akan dapat mencapai prestasi kerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang memiliki tingkat ketrampilan kerja rendah.

Setiap Aparatur Sipil Negara harus siap mengabdikan kepada negara dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Apalagi, di era milenial ini ASN harus bisa beradaptasi dengan perubahan zaman yang begitu cepat. Perubahan zaman saat ini berpengaruh terhadap pekerjaan, pekerja, dan tempat kerja. Kepala BKN Aria Wibisana dalam acara Diskusi dan Sosialisasi Manajemen PNS Penguatan Fondasi Pengelolaan SDM Menuju Sistem Merit pada tanggal 9 April 2018, menegaskan bahwa setiap ASN perlu memiliki ketrampilan kerja seperti: kemampuan memecahkan masalah yang kompleks,

berpikir kritis, kreatif, manajemen manusia, kemampuan berkoordinasi, kecerdasan emosional, penilaian dan membuat keputusan, orientasi pelayanan, negosiasi, dan fleksibilitas kognitif.

Pada Kantor Camat Oebobo, permasalahan ketrampilan kerja dapat disebabkan oleh 3 (tiga) faktor berikut.

1. Inisiatif

Berdasarkan hasil wawancara dengan 2 (dua) orang Kepala Sub Bagian Kantor Kecamatan Oebobo pada tanggal 16 Maret 2022, menyatakan bahwa dalam hal inisiatif, pegawai masih kurang baik karena pelaksanaan tugas cenderung menunggu perintah atasan.

2. Pengendalian diri

Berdasarkan pengamatan selama 3 (tiga) hari kerja pada tanggal 16-18 Maret 2022, terdapat pegawai yang menunjukkan sikap negatif atau emosi dalam melayani masyarakat ataupun dalam berkomunikasi dengan sesama pegawai. Misalnya, jika terdapat masalah pribadi di rumah, emosi tersebut terbawa hingga ke tempat kerja dan mengakibatkan suasana kerja menjadi kurang nyaman

3. Tanggungjawab

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris pada Kantor Kecamatan Oebobo, diperoleh informasi bahwa ada tugas-tugas yang tidak langsung diselesaikan oleh pegawai. Misalnya, pegawai yang ditugaskan untuk merekap data masyarakat dari tiap kelurahan pada wilayah Kecamatan Oebobo, tidak menyusun laporan data dan melaporkannya ke pimpinan, tetapi selalu

menunggu diingatkan oleh pimpinan secara terus menerus. Sehingga, data yang seharusnya terselesaikan dalam 3-4 hari kerja, terselesaikan hingga 3 minggu.

Selain teori dan fenomena, penelitian ini juga didasarkan pada adanya perbedaan hasil penelitian atau *research gap* mengenai prestasi kerja pegawai yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian Tetuko (2019) berjudul “Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi kerja pegawai Sipil Negara Lingkup Kantor Kecamatan Kedu Kabupaten Temanggung” memperoleh hasil bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja ASN Kantor Kecamatan Kedu Kabupaten Temanggung. Sedangkan penelitian dari Wati (2020) berjudul “Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Prestasi kerja pegawai di Kantor Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember” menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember.

Penelitian Karim (2014) berjudul “Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi, Pendidikan dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai BPS Provinsi Jawa Timur” mengungkapkan bahwa penguasaan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Produktifitas Kerja Pegawai BPS Provinsi Jawa Timur. Sedangkan hasil penelitian dari Nur (2020) berjudul “Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi dan Dukungan Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Tengah dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Mediasi” menunjukkan bahwa

penguasaan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian Triastuti (2009) berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Ketrampilan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Dan Pengawasan Bea&Cukai Tipe A3 Surakarta” memperoleh hasil ketrampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kantor Pelayanan Dan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe A3 Surakarta. Sedangkan penelitian dari Zein (2020) berjudul “Pengaruh Ketrampilan Kerja dan Etika Kerja terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya pada Prestasi kerja pegawai Negeri Sipil Kecamatan di Kabupaten Serdang Bedagai” hasilnya menunjukkan bahwa ketrampilan kerja tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja PNS Kecamatan di Kabupaten Serdang Bedagai.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi dan Ketrampilan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Oebobo Kota Kupang dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi”**.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran tentang prestasi kerja, motivasi kerja, penguasaan teknologi informasi dan ketrampilan kerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Oebobo?
2. Apakah penguasaan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo?
3. Apakah ketrampilan kerja berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo?
4. Apakah penguasaan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo?
5. Apakah ketrampilan kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo?
6. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo?
7. Apakah motivasi kerja memediasi pengaruh penguasaan teknologi informasi dan ketrampilan kerja terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Gambaran tentang prestasi kerja, motivasi kerja, penguasaan teknologi informasi dan ketrampilan kerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Oebobo

2. Signifikansi pengaruh penguasaan teknologi informasi terhadap motivasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo
3. Signifikansi pengaruh ketrampilan kerja terhadap motivasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo
4. Signifikansi pengaruh penguasaan teknologi informasi terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo
5. Signifikansi pengaruh ketrampilan kerja terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo
6. Signifikansi pengaruh motivasi kerja terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo
7. Signifikansi pengaruh motivasi kerja dalam memediasi pengaruh penguasaan teknologi informasi dan ketrampilan kerja terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Oebobo

1.3. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis terhadap ilmu pengetahuan yang berkenaan dengan aspek prestasi kerja, motivasi kerja, penguasaan teknologi informasi dan ketrampilan kerja.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran yang positif terhadap prestasi kerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Oebobo khususnya berkaitan dengan motivasi kerja, penguasaan teknologi informasi dan ketrampilan kerja.

3. Manfaat Akademis. Penelitian ini merupakan usaha memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan tesis Magister Manajemen.