

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat. Melalui kebijakan yang diterapkan tentunya pemerintah berupaya untuk mengoptimalkan kinerja yang berorientasi terhadap kemakmuran masyarakat. Salah satu instansi pemerintahan yang berperan pada pelayanan langsung kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setiap organisasi, baik itu instansi pemerintahan maupun sebuah perusahaan tentunya mempunyai sumber daya manusia. Dimana untuk mengelola sumber daya manusia diperlukan manajemen sumber daya manusia yang baik guna mencapai tujuan perusahaan dengan adanya kinerja karyawan yang baik pula.

Sesuai dengan dasar hukum Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 dalam (Undang-undang, 2013) tentang administrasi dan kependudukan yang merupakan perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 yang bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang ditertibkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya memiliki 5 divisi yaitu sekretariat, bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, dan arsiparis. Suatu organisasi tentunya berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang merupakan bagian yang

sangat penting dan berpengaruh dalam menunjang aktivitas dan berperan sebagai penggerak utama suatu organisasi. Sumber daya manusia pada organisasi pemerintah tentunya berorientasi terhadap optimalisasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada upaya tersebut diperlukan peningkatan kinerja sumber daya manusia guna memberikan pelayanan secara maksimal.

Organisasi tentunya mempunyai tujuan oleh karena itu perlu dibentuk kinerja karyawan yang baik dan mendukung, yang bertujuan agar karyawan dapat melaksanakan *jobdesk*-nya masing-masing secara optimal sehingga tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai. Tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan organisasi perlu adanya manajemen sumber daya yang tepat dikarenakan untuk mencapai tujuannya sebuah perusahaan dapat didorong oleh kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan adalah target yang harus dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas yang sudah diberikan kepadanya sebagai tanggung jawabnya sebagai karyawan.

Tabel 1. 1

Hasil Kuisisioner Pra-survey Kinerja

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya

No	Pernyataan	Jawaban			
		% YA	% TIDAK	%YA	% TIDAK
1	Hasil kerja saya selalu memuaskan	10	10	50%	50%
2	Hasil pekerjaan saya selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan	13	7	65%	35%

3	Saya memperhatikan ketelitian dan hasil dalam melakukan pekerjaan	20	0	100%	0%
4	Kepuasan dari atasan terhadap hasil kerja sangat penting bagi saya	17	3	85%	15%
5	Saya selalu memulai dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	13	7	65%	35%
6	Saya berkomitmen untuk tepat waktu	19	1	95%	5%
7	Selalu menawarkan bantuan kepada rekan kerja setelah tugas saya selesai	9	11	45%	55%
8	Dapat memberikan ide atau gagasan dalam menyelesaikan permasalahan pada pekerjaan	12	8	60%	40%
9	Menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan	20	0	100%	0%
10	Saya dapat mengerjakan tugas yang diberikan dengan mudah	8	12	40%	60%
11	Kemampuan komunikasi sangat penting dalam bekerja	20	0	100%	0%
12	Saya memiliki kemampuan berkomunikasi yang kurang	11	9	55%	45%
13	Adanya konflik dalam anggota divisi	13	7	65%	35%

Sumber: Hasil olah data kuisioner pra-survey Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa kinerja karyawan masih terbilang rendah. Hal tersebut terlihat dari persentase pada dimensi inisiatif yang menunjukkan 55% karyawan tidak memiliki inisiatif untuk membantu rekan kerja setelah pekerjaannya selesai. Selain itu, hasil pra-survei menunjukkan bahwa 60% karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, serta 55% karyawan memiliki kemampuan komunikasi yang kurang sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja. Kemudian 65% karyawan mengalami dan menyadari

adanya konflik dalam anggota divisi, maka hal tersebut membuktikan rendahnya kinerja yang tercermin pada dimensi komunikasi.

Kinerja karyawan baik yang bersifat individu ataupun kelompok akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena apabila kinerja karyawan baik dan maksimal maka perusahaan akan mencapai target atau tujuannya secara maksimal dan begitupun sebaliknya apabila kinerja karyawan kurang baik dan tidak maksimal maka cenderung akan menghambat suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya dengan maksimal. Berbagai cara akan dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan, oleh karena itu setiap perusahaan harus mengevaluasi dan menganalisis hal-hal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan diantaranya adalah dengan melakukan pelatihan, menyesuaikan beban kerja dan kompensasi yang diberikan kepada karyawan.

Kinerja pegawai yang baik merupakan harapan ideal bagi semua pihak tak terkecuali masyarakat umum yang berkepentingan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dibalik tinggi rendahnya kinerja pegawai ada beberapa faktor yang berpengaruh salah satu cara agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik yaitu dengan dilaksanakannya pelatihan. Setiap organisasi harus mampu untuk mengembangkan diri baik seluruh aspek termasuk sumber daya adalah hal yang perlu diperhatikan oleh manajemen. Pelatihan tentunya dilaksanakan bagi pegawai baru untuk memahami tugas sesuai dengan jabatan dan mampu mengerjakan tanggung jawab sesuai harapan organisasi. Sedangkan untuk pegawai lama fungsi diadakannya pelatihan yaitu untuk mempersiapkan agar mampu menghadapi perkembangan tugas dan promosi jabatan serta sebagai bahan

evaluasi untuk mengurangi kesalahan dan kelalaian dalam menjalankan tugas. (Setiawan et al., 2021) menyatakan "Cara tepat yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yaitu melalui pengembangan pegawai dengan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja antara lain melalui pelatihan kerja, diharapkan dengan menerapkan sistem tersebut karyawan mampu meningkatkan kinerja karyawan". Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Fangiziah et al., 2023) menyatakan "bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan".

Selain *training* atau pelatihan, beban kerja juga dapat menjadi salah satu faktor pendorong dalam keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut (A. T. Uma & Swasti, 2024) "Peningkatan kinerja karyawan tidak terlepas dari kesesuaian pemberian beban kerja karena hal tersebut erat kaitannya dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kapasitas karyawan dalam menerima tingkatan beban kerja pasti berbeda-beda. Pemberian beban kerja yang terlalu berat akan berdampak pada terhambatnya penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan". Dengan adanya beban kerja yang sesuai dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya secara menyeluruh guna mencapai tujuan secara optimal dan efisien. Namun kendati demikian dalam penerapannya seringkali ditemui berbagai hambatan mulai dari beban kerja yang tidak sesuai dengan kapasitas sumber daya dan berbagai permasalahan-permasalahan lainnya. Oleh karena itu perlu pengkajian mengenai penerapan beban kerja apakah beban

kerja yang telah diterapkan sudah sesuai atau masih jauh dari kata efektifitas dan tupoksi.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Yudi Hermawan, S.Sos., M.Si yang menjabat sebagai Analis Pengembangan SDM Aparatur 2024 pada tanggal 27 Februari 2024, diperoleh keterangan antara lain:

1. Hasil pelatihan pegawai yang terlaksana kurang menyeluruh, dikarenakan hanya diwakili oleh beberapa orang saja.
2. Pelatihan masih monoton dikarenakan masih adanya kasus spesialis pelatihan
3. Beban kerja yang tidak merata dan adanya ketimpangan pada beban kerja tiap divisi
4. Tersedianya P3K satu orang (Pegawai Pemerintah Perjanjian Kinerja)
5. Evaluasi kinerja dari kepegawaian masih hanya lewat data bukan dari lapangan
6. Baru diadakan dan digagas secara internal sistem reward dan punishment untuk mengevaluasi kinerja pegawai

Adapun wawancara selanjutnya kepada Bapak Yudi Hermawan, S.Sos., M.Si dilaksanakan pada tanggal 30 April 2024 yang mana masih terdapat beberapa kekurangan dalam kinerja pegawai/karyawan, diantaranya:

1. Berdasarkan evaluasi kinerja di lapangan masih terdapat beberapa konflik antar pegawai mengenai pembagian tugas
2. Masih adanya kelonggaran yang diberikan oleh divisi pelayanan terhadap masyarakat mengenai persyaratan pengajuan pelayanan dan adanya perbedaan persepsi dan prinsip antar divisi mengenai hal tersebut.

3. Masih terdapat pegawai yang telat sehingga dapat menghambat dan memperlambat pekerjaan.
4. Kurang harmonis dalam komunikasi antar anggota divisi dengan kepala bagian sehingga dapat menghambat alur koordinasi dan pemahaman akan tugas atau pekerjaan yang diberikan.
5. Untuk inovasi masih secara umum, dimana hanya dilaksanakan setahun sekali dan itupun berupa kolaborasi atau kerja sama dalam kegiatan dengan instansi lain. Bukan merupakan inovasi dalam penyelesaian pekerjaan yang dilaksanakan setiap hari.
6. Jumlah tenaga kerja yang masih kurang menyebabkan beberapa pegawai melakukan pekerjaan lebih sehingga beban kerja yang diemban melebihi kapasitas dan dapat berpotensi menghambat dan memperlambat proses dalam bekerja

Tabel 1. 2

**Kebutuhan Sumber Daya Manusia
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya**

No	Jenis Pelayanan	Tenaga yang dibutuhkan	Tenaga yang ada	Efisiensi
1	Pencatatan Sipil di dinas	16	9	56,25%
2	Pendaftaran Penduduk di dinas	30	17	56,66%
JUMLAH		46	26	56,45%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya Tahun 2023

Tabel 1. 3

Realisasi Jumlah Tenaga Kerja

No	Jenis Pelayanan	Tenaga yang dibutuhkan	Tenaga yang ada	Efisiensi
1	Analisis Kependudukan dan pencatatan sipil (Pelayanan capil dan dafduk)	4	0	0%
2	Pengelola mutasi penduduk (pelayanan pindah datang)	3	2	67%
3	Pengelola sistem informasi administrasi kependudukan (pelayanan capil)	15	2	13%
4	Operator SIAK Terampil (pelayanan capil dan dafduk)	23	0	0%
5	ADB Kependudukan Ahli Pertama (Pelayanan Capil dan Dafduk)	10	0	0%
6	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Pelayanan Dafduk)	20	12	60%
	JUMLAH	75	16	21%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya Tahun 2023

Apabila dilihat pada tabel 1.2 dan tabel 1.3 yang menampilkan jumlah tenaga kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya yang masih kurang dan belum sesuai dengan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan. Pelayanan administrasi kependudukan serta kinerja yang prima kepada masyarakat tentunya perlu didukung dengan sumber daya manusia yang memadai. Dengan terbatasnya sumber daya manusia maka petugas harus saling membantu dan bekerja sama dalam melayani masyarakat, hal ini dapat memicu kurangnya performa kinerja yang disebabkan beban kerja berlebih yang ditanggung oleh pegawai. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja namun apabila berlebihan dapat menurunkan kinerja dikarenakan pegawai tidak mampu melakukan pekerjaan diluar batas

kapasitasnya. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maghira et al., 2023) ”Secara parsial beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan”.

Tabel 1. 4

Realisasi Penerbitan Akta Catatan Sipil Periode 2023

No	Bulan	Cetak Akta Kelahiran			Cetak Akta Kematian		
		L	P	JML	L	P	JML
1	Januari	598	610	1.208	256	156	412
2	Februari	624	573	1.197	247	186	433
3	Maret	584	570	1.154	258	219	477
4	April	478	447	925	180	163	343
5	Mei	918	878	1.796	333	267	600
6	Juni	811	776	1.587	221	205	426
7	Juli	732	708	1.440	218	159	377
8	Agustus	667	611	1.278	251	188	439
9	September	746	707	1.453	281	194	475
10	Oktober	653	587	1.240	274	230	504
11	November	719	662	1.381	283	248	531
12	Desember	598	585	1.183	248	224	472
Total		8.128	7.714	15.842	3.050	2.439	5.489

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.4, dapat diketahui bahwa pada setiap bulan akta yang harus diselesaikan memiliki jumlah yang tidak tetap dan adanya kemungkinan meningkat pesat. Seperti halnya terjadi pada bulan Mei, dengan penyelesaian sebanyak 2396 dan ini merupakan penyelesaian akta terbanyak di periode tahun 2023. Sedangkan penyelesaian akta terendah terjadi pada bulan April sebanyak 1268. Banyak perusahaan yang mengalami hambatan dalam mencapai tujuannya dikarenakan sumber daya yang kurang optimal dan kurang mendukung, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan perusahaan dapat melakukan beberapa cara yang sesuai dengan situasi dan kemampuan diantaranya dengan memberikan kompensasi. Seiring dengan bertambahnya beban kerja maka sering disangkutkan dengan kompensasi yang sesuai guna meninjau pengaruhnya terhadap kinerja karyawan yang nantinya akan berimbas kepada pelayanan yang diberikan. Menurut (Yanti et al., 2023) menyatakan "Kompensasi merupakan faktor baik secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan. Karena itu semestinya pemberian kompensasi kepada karyawan perlu mendapat perhatian khusus pada kompensasi yang mereka tawarkan kepada karyawannya dapat disimpulkan bahwa kompensasi merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan atau balas jasa yang diterima karyawan pekerjaan yang dilakukan". Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ramadani et al., 2024) "kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan".

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, potensi dan kemampuan dari pegawai cukup memadai dalam melaksanakan tugasnya, namun dikarenakan hasil pra-survei, wawancara dan observasi lapangan serta didukung oleh penelitian

terdahulu. Maka hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti apakah terdapat pengaruh pelatihan yang telah diterapkan, beban kerja yang diberikan serta kompensasi yang diterapkan perusahaan kepada karyawannya terhadap kinerja karyawan, sehingga perlu dianalisis sejauh mana “Pengaruh Training, Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya”. Hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dapat digunakan apabila seandainya hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh training, beban kerja dan kompensasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan bernilai positif dan mampu meningkatkan kinerja karyawan, maka perusahaan perlu menjaga dan meningkatkan sistem yang ada. Sedangkan apabila hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh training, beban kerja dan kompensasi yang telah ditetapkan memiliki nilai negatif, maka perusahaan perlu mengkaji ulang dan memperbaiki sistem yang telah ada supaya menjadi lebih baik dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: “Pengaruh pelatihan, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah pokok yang telah diuraikan dalam latar belakang yaitu: sejauh mana pengaruh training, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja

karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, maka masalah pokok tersebut dapat dirinci dan diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya
2. Bagaimana beban kerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya
3. Bagaimana kompensasi karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya
4. Bagaimana kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya
5. Bagaimana pengaruh pelatihan, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini diantaranya adalah untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Pelatihan karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya
2. Beban kerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya
3. Kompensasi karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya

4. Kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya
5. Pengaruh pelatihan, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan berguna, baik secara akademis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan informasi pada bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh pelatihan, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan/pegawai.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh training, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Serta untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan dapat menjadi bahan masukan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Tasikmalaya mengenai kualitas kinerja pegawai. Serta diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memutuskan kebijakan bagi perusahaan .

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan menjadi masukan bagi pihak lain untuk mengadakan penelitian yang akan datang.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda, Panyingkiran, Kec. Indihiang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat (46151).

Jadwal penelitian telah dilaksanakan selama kurang lebih 6 bulan yaitu mulai dari bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Juni 2024. Adapun rincian jadwal penelitian dapat dilihat pada lampiran.