

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan organisasi sektor publik terus mengalami kemajuan sangat pesat seiring dilaksanakannya otonomi daerah. Tahun 1999 UU Nomor 22 yang diberlakukannya otonomi daerah tentang penyelenggaraan urusan pemerintah yang efisien, efektif, serta bertanggung jawab kemudian di amandemen menjadi UU Nomor 32 Tahun 2004 berisi tentang Pemerintah Daerah menciptakan suasana baru dalam pemerintah di Indonesia. Yang mana terjadi peralihan kewenangan pemerintahan yang semula sentralistik birokratik menjadi pemerintahan desentralistik partisipatoris. Perubahan ini biasa dikenal dengan reformasi. Perubahan yang sangat dominan pada reformasi terlihat pada pemerintahan. Sebagai organisasi sektor publik, pemerintahan berperan penting bagi masyarakat dan berguna bagi pelayanan masyarakat di berbagai bidang disertai dengan peningkatan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, hal ini menjadi sorotan masyarakat terhadap kinerja pemerintah guna melihat perencanaan pemerintah dalam waktu satu periode.

Untuk dapat meningkatkan kinerja maka diperlukan alat ukur dengan menggunakan sistem pengukuran kinerja sehingga berguna untuk melihat sejauh mana keberhasilan suatu organisasi. Pengukuran kinerja mempunyai kaitan antara suatu yang telah direncanakan organisasi dengan hasil yang telah dicapai atau

didapat. Dengan demikian, hasil dari pengukuran kinerja menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan dan tindakan yang perlu dilakukan organisasi untuk kedepannya atau dimasa yang akan datang. Semakin sering organisasi melakukan pengukuran kinerja terhadap pegawai maka organisasi akan lebih meningkatkan kinerja terhadap pegawainya (Ismunawan, 2010). Meningkatnya kinerja menghasilkan sebuah tujuan yang akan dicapai organisasi.

Kinerja pegawai salah satu bentuk kemampuan yang dimiliki seorang pegawai untuk melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai dianggap penting untuk melihat sejauh mana kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya. Dengan demikian, kinerja pegawai yang telah dicapai seorang pegawai dapat mempengaruhi suatu keberhasilan organisasi yang menjadi tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang sudah diberikan. Kinerja (*performance*) merupakan sebuah gambaran untuk mencapai pelaksanaan kegiatan atau program kebijakan guna mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan misi suatu organisasi berdasarkan *strategic planning* organisasi (Mahsun, 2012).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu perlunya motivasi pelayanan publik, karena pegawai memiliki kedudukan yang penting untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pegawai harus memiliki motivasi dalam bekerja. Menurut Indrawijaya (2000) mengatakan bahwa motivasi merupakan proses psikologis yang terjadi pada diri pribadi sehingga adanya interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, proses belajar, dan

pemecahan permasalahan. Salah satu bentuk motivasi yang harus dimiliki pekerja atau pegawai yaitu motivasi dalam bentuk *public service motivation (PSM)*. Menurut Perry dan Annie (2008) *Public Service Motivation* meliputi kepercayaan, nilai dan sikap yang harus diterapkan baik untuk kepentingan pribadi maupun kepentingan organisasi sehingga mendorong pegawai untuk berbuat baik kepada orang lain dan menciptakan kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Dengan demikian, motivasi pelayanan publik berguna bagi pegawai guna meningkatkan prestasi kerja dan mewujudkan pekerja yang berkompeten dan berdedikasi tinggi.

Public service motivation faktanya dalam mencapai kinerja pegawai belum sepenuhnya dapat dikatakan baik. Sejak adanya pandemi COVID 19 yang terjadi di tahun 2020 menyebabkan banyak kegiatan tidak dapat dilaksanakan dengan baik atau sesuai dengan rencana. Selain itu, memberikan efek bagi kehidupan masyarakat maupun negara. Situasi ini juga berpengaruh terhadap capaian kinerja pada pemerintah, termasuk pemerintah daerah kabupaten Cirebon. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah daerah kabupaten Cirebon terkait penataan ulang program, kegiatan ataupun target kinerja yang harus menyesuaikan dengan kondisi faktual dilapangan. Sehingga perlu penerapan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB). Selain itu, adanya tuntutan terkait pelayanan untuk melakukan perubahan pelayanan publik dari pelayanan manual menjadi pelayanan berbasis teknologi informasi, hal ini dikakukan untuk menyesuaikan dengan kondisi saat pandemi.

Sedangkan berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Cirebon tahun 2021 dikatakan belum optimal. Oleh sebab itu, terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi seperti perilaku pelaksanaan yaitu perlunya untuk meningkatkan perilaku pelaksanaan dengan membudidayakan etika 3 (tiga) “S” yang mencakup Senyum, Sapa, dan Salam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mencerminkan dan menciptakan etos kerja yang baik. Selanjutnya, hal yang perlu di perbaiki lagi terkait dengan masalah teknologi atau pelayanan website dan sistem online yaitu lebih meningkatkan sistem informasi atau komunikasi layanan website dpmptsp.cirebonkab.go.id dan juga melakukan pembaharuan data serta informasi terkini agar masyarakat lebih mengetahui informasi-informasi yang sedang terjadi, kemudian melakukan sosialisai terhadap masyarakat dengan adanya layanan perizinan online dengan demikian masyarakat tidak perlu datang langsung ke tkp sehingga dengan mudah melakukan layanan perizinan online melalui izin.online.cirebonkab.go.id. Selain itu, dalam hal kompetensi pelaksana perlu ditingkatkan lagi dengan cara diadakannya pembinaan dan pelatihan penanganan permasalahan layanan, dan diperlukannya pembaharuan terakit dengan SOP penanganan layanan dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dilansir melalui situs website cirebonkab.go.id.

Tabel 1.1
Nilai Rata-Rata Unsur Per Layanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3,75	93,86	A	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,67	91,64	A	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,63	90,75	A	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3,60	90,00	A	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,57	89,29	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksanaan	3,47	86,79	B	Baik
7.	Perilaku Pelaksanaan	3,35	83,86	B	Baik
8.	Penanganan Pengaduan,Saran Masukan	3,58	89,57	A	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,65	91,21	A	Sangat Baik
10.	Teknologi/ Pelayanan Website Dan Sitem Online	3,28	82,00	A	Sangat Baik

Menurut Yanuar Prihatin yang menjabat sebagai Wakil Ketua Komisi II DPR RI di Kota Cirebon menyarankan untuk membangun Mal Pelayanan Publik (MPP). Melihat kota Cirebon merupakan kota yang termasuk maju di Jawa Barat,

namun belum memiliki akses dalam pelayanan publik, sehingga sangat disayangkan karena masyarakat kurang mendapatkan pelayanan dengan baik. Oleh karena itu, dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadi sarana bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan mudah dan dapat memfasilitasi serta mengoptimalkan pelayanan masyarakat. Mal Pelayanan Publik menjadi hal yang penting bagi masyarakat kota Cirebon karena dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kemudahan, kecepatan, keterjangkauan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini dilansir melalui situs website dpr.go.id.

Pelayanan publik yang belum optimal akan mempengaruhi kinerja organisasi, melihat sejauhmana organisasi dapat bertindak sesuai dengan kepentingan publik untuk menjalankan sesuai fungsinya guna meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan berarti memberikan serta membantu seseorang yang membutuhkan suatu layanan atau bantuan kepada kita. Sikap tersebut merupakan perilaku yang baik atau terpuji. Dalam islam, sikap melayani merupakan tindakan berbuat sesuatu yang memberikan manfaat pada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia berbuat ihsan sebagaimana Allah berbuat baik pada manusia.

Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman:

الْقَسَادَ فِي تَبَٰغٍ وَلَا إِلَيْكَ اللَّهُ أَحْسَنَ كَمَا وَأَحْسِنُ الدُّنْيَا مِنْ نَصِيْبِكَ تَنْسَ وَلَا الْأَجْرَةَ الدَّارِ اللَّهُ أَتْلِكَ فِيمَا وَابْتِغِ
الْمُفْسِدِينَ يُجِبُّ لَا اللَّهُ إِنَّ الْأَرْضِ

Artinya: Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan

berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.

Pemberdayaan merupakan upaya dalam mendorong pegawai sebagai bentuk tanggung jawab pribadi yang dapat meningkatkan kinerja terhadap tugas yang telah diberikan serta berkontribusi dalam mencapai tujuan suatu organisasi (Degago, 2014). Pemberdayaan psikologis atau *psychological empowerment* menjelaskan tentang suatu keadaan dimana pegawai mampu mendalami serta makna pekerjaannya, mempunyai kepercayaan terhadap kemampuan yang dimiliki untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, dapat mengendalikan dalam memilih metode bekerja serta berkontribusi untuk melakukan strategi dalam pengoprasian kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adriansyah & Irma (2018) mengungkapkan bahwa pemberdayaan psikologis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Peneliti menjelaskan bahwa pegawai akan nyaman dengan pekerjaannya jika ia telah memaknai arti pekerjaan yang sedang dijalankannya. Hal ini sama apabila pegawai menyadari pekerjaannya mempunyai pengaruh terhadap orang lain, maka ia akan memiliki kinerja yang baik. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan (Degago, 2014) membuktikan bahwa pemberdayaan psikologis memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Pada penelitian ini mereplikasi penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini adalah penelitian (Khusnah et al., n.d.,

2017) dengan judul Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Komprehensif dan Pemberdayaan Psikologis terhadap Komitmen Kinerja. Penelitian ini memodifikasi karena variabel yang digunakan mengurangi dan menambahkan variabel baru. Jika sebelumnya menggunakan variabel sistem pengukuran kinerja komprehensif, pemberdayaan psikologis dan komitmen kinerja, maka penelitian ini menggunakan variabel sistem pengukuran kinerja dimensi transparansi internal dan transparansi global, motivasi pelayanan publik, kinerja dan pemberdayaan psikologis sebagai variabel pemoderasi. Dengan menggunakan objek Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Kabupaten Cirebon

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dibahas diatas, hal tersebut menarik untuk diteliti dengan mengangkat variabel dependen *performance* dan *public service motivation* yang keberadaanya dapat dipengaruhi oleh variabel independen yaitu *enabling performance measurement system. psychological empowerment* diangkat sebagai variabel pemoderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen. Oleh karena itu peneliti mengangkat sebuah judul yaitu **“Pengaruh *Enabling Performance Measurement System* terhadap *Performance* dan *Public Service Motivation* dengan *Psychological Empowerment* sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada OPD Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah *enabling performance measurement system* (PMS) berpengaruh positif terhadap *public service motivation*?
2. Apakah *enabling performance measurement system* (PMS) berpengaruh positif terhadap *performance*?
3. Apakah *enabling performance measurement system* (PMS) berpengaruh positif terhadap *psychological empowerment*?
4. Apakah *psychological empowerment* berpengaruh positif terhadap *public service motivation*?
5. Apakah *psychological empowerment* berpengaruh positif terhadap *performance*?
6. Apakah *enabling performance measurement system* (PMS) berpengaruh positif terhadap *public service motivation* melalui *psychological empowerment*?
7. Apakah *Enabling Performance Measurement* (PMS) berpengaruh positif terhadap *performance* melalui *psychological empowerment*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh *enabling performance measurement system* terhadap *public service motivation*.
2. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh *enabling performance measurement system* terhadap *performance*.
3. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh *enabling performance measurement system* terhadap *psychological empowerment*.
4. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh *psychological empowerment* terhadap *public service motivation*.
5. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh *psychological empowerment* terhadap *performance*.
6. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh *enabling performance measurement system* terhadap *public service motivation* melalui *psychological empowerment*.
7. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh *enabling performance measurement system* terhadap *performance* melalui *psychological empowerment*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah menambah informasi untuk pihak-pihak yang terlibat seperti organisasi sektor publik serta memberikan pengetahuan bagi pemerintah daerah untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan kinerja akibat penurunan kinerja dan pelayanan yang kurang baik. Khususnya penelitian mengenai *Enabling Performance Measurement System* terhadap *public service motivation* dan *performance* melalui *psychological empowerment* sebagai variabel moderasi.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah mampu membuktikan secara empiris terkait faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi pelayanan publik dan kinerja pemerintah daerah. Sehingga bisa menambah referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.