

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Konsep Pelayanan Publik di Era Reformasi di Indonesia sangat mendasar yaitu satu kesatuan yang utuh dimana tingkat penggunaan tidak terlepas dari kehidupan sehari-hari dari masyarakat. Peranan pemerintah daerah dalam perencanaan pembangunan daerah merupakan pemerintah yang mempunyai kewenangan yang sangat strategis dan kedudukan yang strategis hal ini berkaitan dengan fungsinya selaku “pelayanan publik” guna meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, keamanan, keadilan dan ketenteraman bagi masyarakat. Pemerintah daerah saat ini menginginkan atau mewujudkan tata cara aparatur daerah yang baik dan bertanggung jawab dengan tujuan kelembagaan pemerintah daerah yang efektif dan pemerintah daerah dituntut untuk memiliki kinerja yang mengutamakan kepentingan masyarakat terhadap pertanggung jawaban penyelenggaraan pemerintah yang berkualitas.

Hal tersebut menjadi alasan utama untuk memperbaiki keberhasilan suatu instansi pemerintah untuk lebih mencerminkan kinerja sesungguhnya. Maka perlu di perhatikan jika terdapat kesalahan dalam mengontrol perencanaan pemerintah dengan adanya pertanggung jawaban sangat penting dilakukan terhadap kinerja pemerintah yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta melakukan evaluasi kinerja tahun yang

lalu untuk menjadikan dasar dalam pedoman penyusunan tahun yang selanjutnya.

Pada Perencanaan pemerintah, masyarakat mengharapkan munculnya birokrasi yang berprinsip baik, dimulai dari tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan daerah yang akan datang. Birokrasi ini dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang. Dengan demikian terselenggaranya tata pemerintahan dan birokrasi yang baik di daerah merupakan persyaratan utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita pembangunan di daerah. Pemerintah daerah memberikan tugas agar birokrasi di kota Pekalongan dapat lebih inovatif dan kreatif.

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 Kota Pekalongan.

Di masa pandemi saat ini, menjadi peluang bagi pemerintah untuk lebih berinovasi dalam pelayanan publik. Pelayanan birokrasi yang awalnya dilaksanakan secara tatap muka terpaksa harus beradaptasi dengan

memaksimalkan pelayanan publik berbasis teknologi. Menurut Sukarno, Ginting, Ichwanusafa, Qamara, & Rochmani (2021), birokrasi pemerintah dapat memaksimalkan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan aktivitas pemerintahan, memudahkan interaksi dengan masyarakat, mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik. Dalam pemanfaatan teknologi yang dilakukan Pemerintah Daerah Kota Pekalongan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan inovasi pelayanan publik dengan meluncurkan aplikasi SIMPEL. Aplikasi SIMPEL Dindukcapil Kota Pekalongan diluncurkan pada bulan Maret tahun 2020 dan telah membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Di dalam aplikasi SIMPEL memuat berbagai pelayanan kependudukan meliputi akta kelahiran, akta kematian, KTP Elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), kartu keluarga, perpindahan keluar, kedatangan, update data serta pelayanan lainnya. Untuk mengetahui informasi lebih lanjut terkait aplikasi SIMPEL ini dapat dilihat melalui website kominfo.pekalongankota.go.id. Pada bulan Novermber tahun 2021, aplikasi SIMPEL telah diunduh sebanyak kurang lebih lima puluh ribu unduhan. Setelah diluncurkannya aplikasi SIMPEL pada tahun 2020 ini, indeks kepuasan masyarakat sedikit meningkat dari tahun sebelumnya, dapat di lihat dari data berikut:

Tabel 1. 1
Survei Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Pekalongan

Tahun	Rata-rata IKM Kategori	Rata-rata IKM Kategori
2019	91,91	Sangat baik
2020	91,94	Sangat baik

Sumber: website pekalongankot.go.id

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari tahun 2019 hingga 2020 terdapat complain masyarakat yang bertambah. Hal ini mengindikasikan kurang maksimalnya pelayanan public yang menyebabkan adanya berbagai keluhan pada masyarakat. Selain itu data yang dapat diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2019 mencapai 91,91 dan meningkat pada tahun 2020 yaitu 91,94. Dengan adanya peningkatan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat agar mencapai tujuan yang di inginkan. Sehingga akan memunculkan terciptanya kinerja yan semakin baik.

Peningkatan kinerja organisasi pemerintah daerah membutuhkan sistem pengukuran kinerja (performance measurement systems / PMS), hal ini dimaksudkan untuk memenuhi tujuan organisasi dan mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan 3 mengalokasikan sumber daya yang dimiliki dengan baik (Sihaloho & Halim, 2005; Tanan & Duri, 2018). Tata pemerintahan Indonesia mulai menggunakan Sistem Pengukuran Kinerja pada entitas sektor publik melalui penerbitan Instruksi Presiden (IP) No. 7 1999 tentang akuntabilitas

kinerja instansi pemerintah yang mewajibkan setiap instansi untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta kewenangan pengelolaan sumber daya dengan didasarkan suatu perencanaan sasaran strategik yang ditetapkan oleh masing-masing instansi. IP dikeluarkan sebagai konsekuensi dari reformasi pemerintahan yang bergerak dari Era Orde Baru di mana banyak terjadi kasus korupsi, tidak transparan dan tidak akuntabel dalam pengelolaan keuangannya, menuju Era Reformasi yang menekankan pada tata pemerintahan yang lebih baik, tanggung jawab, transparansi dan akuntabilitas dengan mengimplementasi sistem pengukuran kinerja (SPK) untuk meraih good governance (Putri & Kamilah, 2019; Hafiez Sofyani & Akbar, 2015).

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.

Adanya aplikasi SIMPEL sangat bermanfaat, terutama pada masa pandemi saat ini. Layanan online dapat mencegah kerumunan untuk terhindar dari virus pandemi. Banyak keluhan dari masyarakat terkait aplikasi SIMPEL, Keluhan-keluhan tersebut diantaranya lambannya proses

pelayanan, permasalahan teknis pada aplikasi, alur pelayanan yang rumit, hingga arahan yang belum jelas mengenai penggunaan aplikasi SIMPEL atau kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini. Adanya aplikasi ini Pemerintah Daerah berusaha untuk memperbaiki pelayanannya agar jauh lebih baik dari sebelumnya dan mengadakan penyuluhan kepada masyarakat agar mengerti tentang aplikasi SIMPEL.

Kinerja sebagai kesuksesan seseorang atau lebih dalam melaksanakan pekerjaan dan sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pelayanan publik yang belum optimal akan mempengaruhi kinerja organisasi, melihat sejauh mana organisasi dapat bertindak sesuai dengan kepentingan publik untuk menjalankan sesuai fungsinya guna meningkatkan pelayanan publik. Voeten & Brewer (2006), berpendapat bahwa kinerja publik dapat membangun kebersamaan setiap karyawan agar menentukan apa yang harus dilakukan organisasi pelayanan publik dan karyawan mereka agar kinerja tercapai secara bersama dan menghasilkan hasil kinerja yang lebih baik.

Berikut firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Ahqaaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا وَيُوفِّيهِمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya: “Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan.”

Dalam ayat tersebut bermakna bahwa kita sebagai manusia sudah memiliki tingkatan masing masing dalam hal yang sudah dilakukan atau diperbuat selama didunia. Hal ini Allah SWT dapat membalas amal kebaikan maupun keburukan perbuatan mereka selama didunia dan dengan amal yang mereka lakukan selama di dunia dan akhirat kelak.

Menurut Halim Rosa Faisalsya, Pradhanawati Ari (2014), mengemukakan bahwa sistem pengukuran kinerja suatu sistem yang bertujuan untuk membantu mengelola publik menilai capaian suatu strategi melalui tolak ukur kinerja yang ditetapkan. Mahmudi (2015) menyatakan pada tahap implementasi, organisasi melaksanakan pengukuran kinerja untuk mengetahui tingkat pencapaian strategi dalam mencapai tujuan. Melalui pengukuran kinerja perusahaan juga dapat memilih strategi yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja perusahaan dapat dikatakan sudah baik jika perusahaan mampu mengelola sumber daya yang dimiliki serta mampu untuk mencapai target yang telah direncanakan Damayanti & Primastiwi (2021). Sistem pengukuran kinerja perlu dikembangkan guna mendukung pemerintah meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut Amundsen & Martinsen (2015) mengemukakan bahwa pemberdayaan psikologis selama tiga dekade terakhir praktik pemberdayaan ini telah muncul sebagai pendekatan penting untuk mendorong sikap dan perilaku bermanfaat bagi karyawan. Pemberdayaan merupakan pergeseran dari metode kerja lama yang melakukan penekanan pada aspek hubungan

tingkat pimpinan dengan karyawan menjadi model kerja tugas dan wewenang kepada para karyawan. Pemberdayaan psikologis merupakan upaya peningkatan kapasitas pegawai dalam bekerja melalui penguatan pada empat dimensi yang meliputi meaning, competence, self determination dan impact.

Jika di satu sisi pemahaman dalam memberi insentif otonomi yang lebih besar dalam pekerjaan mengarah pada hasil yang menguntungkan hal ini dapat beralih dari peningkatan motivasi hingga peningkatan kemampuan karyawan dan dapat menghasilkan kemampuan perusahaan untuk merespon hasil yang lebih baik dan efektif Spreitzer (2008)

Dalam pemberdayaan psikologis ini sering terdapat permasalahan seperti para pegawai yaitu terdapat para karyawan yang tidak terlalu menganggap berarti pekerjaan yang mereka lakukan pada organisasinya. Terkadang mereka melakukan pekerjaan hanya sekedar untuk menyelesaikan tuntutan atasan saja. Tidak hanya itu biasanya karyawan juga merasa tidak yakin dengan kemampuan yang mereka miliki untuk melaksanakan pekerjaan, hal ini tentunya juga akan menghambat kinerja dan hasil yang didapatkan juga tidak maksimal dan otomatis akan berpengaruh terhadap perilaku organisasi kewarganegaraan pada para pegawai.

Menurut Perry (1996) motivasi pelayanan publik yaitu sebuah motivasi karyawan berbuat baik untuk orang lain dan membentuk kesejahteraan masyarakat. Public Service Motivation dapat didefinisikan sebagai kepercayaan, nilai dan sikap yang mendahulukan kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi yang menyangkut kepentingan entitas politik

yang lebih besar dan yang memotivasi individu untuk bertindak yang sesuai Vandenberg (2007). Dalam sebuah pelayanan publik motivasi sangat penting dan dibutuhkan tiap karyawan agar adanya pengaruh positif dan berkembangnya sebuah pemikiran yang baru dan efisiensi. Jika karyawan termotivasi satu sama lain maka akan menimbulkan sebuah ide yang baru bahkan dapat memunculkan pemikiran yang positif tiap karyawannya.

Menurut T. Hani Handoko (2000) mengemukakan bahwa sistem pengukuran kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemberdayaan psikologis dengan adanya sistem pengukuran kinerja maka informasi menjadi lebih jelas dan berguna sehingga informasi yang dibutuhkan oleh karyawan dan dapat dipergunakkkkan dengan baik dan berdampak pada peningkatan motivasi dalam bekerja yaitu pemberdayaan psikologisnya.

Pada penelitian ini mereplikasi dari penelitian Hidayatul Khusnah & Riyan Sisiawan Putra (2017) yang berjudul Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja Komprehensif dan Pemberdayaan Psikologis terhadap Komitmen Organisasi. Perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini memodifikasi variabel dan menambah variabel seperti sistem pengukuran kinerja dimensi repair, flexibility, transparansi internal dan transparansi global, motivasi pelayanan publik sebagai variabel mediasi. Dengan menggunakan objek OPD di Pemerintah Kota Pekalongan.

Berdasarkan fenomena yang telah dibahas di atas dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi agar lebih baik

dan untuk menambah pengetahuan serta dapat mengetahui permasalahan pada sistem pengukuran kinerja yang ada di OPD Pemerintah Kota Pekalongan. Dengan adanya penelitian ini penulis dapat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Enabling Performance Measurement System* terhadap *Public Service Motivation* dengan *Psychological Empowerment* sebagai variabel pemediasi (Studi Empiris Pada OPD Pemerintah Kota Pekalongan).”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Enabling Performance Measurement System* berpengaruh positif signifikan terhadap *Psychological Empowerment*?
2. Apakah *Psychological Empowerment* berpengaruh positif signifikan terhadap *Public Service Motivation*?
3. Apakah *Enabling Performance Measurement System* berpengaruh positif signifikan terhadap *Public Service Motivation* melalui *Psychological Empowerment*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh *Enabling Performance Measurement System* berpengaruh positif terhadap *Psychological Empowerment*.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh *Psychological Empowerment* berpengaruh positif terhadap *Public Service Motivation*.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh *Enabling Performance Measurement System* berpengaruh positif terhadap *Public Service Motivation* melalui *Psychological Empowerment* sebagai Pemediasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sebuah pengetahuan motivasi terhadap pengukuran pelayanan publik agar lebih terpacu di masa yang akan datang dan dapat memberikan sebuah referensi dalam menambah pengetahuan bahkan bahan acuan. Khusus nya penelitian mengenai Sistem Pengukuran

Kinerja terhadap Motivasi Pelayanan Publik dengan Pemberdayaan Psikologis sebagai Pemediasi

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi untuk pengambilan keputusan yang diharapkan untuk memberikan sebuah solusi permasalahan pada Daerah Pekalongan. Penelitian ini untuk masyarakat diharapkan memberikan pemahan agar masyarakat lebih peka terhadap masalah masalah yang ada pada pelayanan publik sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang di berikan pemerintah.