

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Harjanto (2010) menyatakan bahwa pegawai merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang menanggung dalam merancang dan membuat produk dan jasa, mengalokasikan dana, memantau kualitas, dan membuat rencana lengkap untuk mencapai tujuan. Menurut Hariandja (2002) manusia dalam hal ini tenaga kerja pada kelompok berimplikasi yang signifikan saat meraih target organisasi serta menyumbang pelayanan yang positif untuk kelompok juga penduduk, menunjukkan betapa pentingnya SDM. Pengembangan SDM di sebuah organisasi atau instansi dimulai dengan menyusun rencana pengembangan bakat. Pada tahap ini, organisasi menganalisis, memperkirakan, dan menentukan kuantitas dan kualitas SDM untuk memenuhi kebutuhan seluruh unit organisasi saat ini dan masa depan. Seseorang yang dipegawaikan oleh suatu instansi sebagai motivator, ahli strategi, dan perencana untuk membantu keberhasilan instansi, seseorang tersebut dikenal dengan sebutan SDM.

Kesuksesan sebuah instansi tidak selalu ditentukan oleh berapa banyak uang yang dihasilkannya; sebaliknya, SDM instansi tersebut memainkan peran yang lebih besar. Fungsi utama instansi ini adalah melaksanakan tugas operasional dari tingkat terendah hingga tertinggi, dan departemen SDM bertanggung jawab atas hal ini. Semua komponen SDM, meskipun memiliki tingkat keahlian yang berbeda-beda, memainkan peran yang sama dalam mencapai tujuan instansi. Kemajuan instansi akan dipengaruhi oleh kinerja

SDM-nya jika berkualitas, begitu pula sebaliknya. Kinerja organisasi yang didukung tenaga kerjanya dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Kinerja pegawai atau tenaga kerja adalah output yang diraih selama satuan periode tertentu. Untuk mendapatkan hal tersebut, penting untuk memahami komponen yang memengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja pegawai, atau prestasi kerja pegawai, adalah komponen yang menjadi urgenai terkait usaha organisasi untuk meraih target (Rival & Basri, 2005). Mangkunegara (2009) berpendapat bahwa kinerja merujuk pada output secara kualitas juga kuantitas yang diraih oleh seorang pekerja selama menjalani pekerjaan yang menjadi tanggungannya. Kinerja pegawai yang buruk merupakan hambatan umum yang dihadapi instansi dalam mencapai tujuannya. Kinerja adalah gabungan peluang dan keterampilan instansi yang dapat diukur yang menghasilkan hasil. Untuk memperoleh tenaga kerja yang cakap serta mumpuni, lembaga wajib mempertimbangkan berbagai elemen program yang berhubungan pada kemajuan SDM. Kasmir (2016) menyatakan sejumlah indikator yang memengaruhi kinerja pegawai, yakni: *empowerment*, kompensasi, rancangan, ilmu, jati diri, kemauan, *leadership*, kemampuan dan keahlian, kebiasaan kelompok, kebahagiaan, *work environment*, kesetiaan, kesungguhan, serta ketertiban kerja.

Kinerja mengandung arti lebih jauh, tidak sebatas menyatakan sebagai output melainkan bagaimana tahapan kerja berjalan. Armstrong (2014) menyampaikan bahwa kinerja merupakan output pegawaiian yang memegang korelasi mendalam terkait target strategis kelompok, kebahagiaan pelanggan,

serta peran ekonomi. Salah satu cara dalam meningkatkan kualitas pegawai adalah dengan mengidentifikasi setiap indikator yang memberi implikasi kinerja pegawai. Penelitian yang dijalankan Hariyanto (2014) bahwa ditemukan implikasi positif terhadap *Empowerment* dengan Kinerja pada pegawai. Hal itu diperkuat dengan penelitian yang dijalani Fajrian et al., (2021) serta Azzawy & Kusmiyanti (2023) yang menyampaikan bahwa *Employee empowerment* berimplikasi positif dan signifikan pada kinerja pada pegawai. *Empowerment* ini perlu diterapkan agar SDM berperan dan berpartisipasi dalam instansi dan memberikan citra baik terhadapnya. Selain *empowerment*, beberapa faktor yang berpengaruh dalam kinerja yaitu kompensasi, *work environment*, dan motivasi.

Ketiga faktor yang berpengaruh dalam kinerja pada pegawai dapat dibuktikan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilaksanakan oleh Khasanah (2016) dan Prakoso (2016) menemukan bahwa kompensasi berimplikasi positif pada kinerja pegawai. Lebih lanjut, diperkuat dengan penelitian yang dijalani Poluakan, Runtuwene, & Sambul (2019) serta Saputro & Darda (2019) yang memperlihatkan bahwa kompensasi berimplikasi positif dan signifikan pada kinerja pegawai. Tidak hanya kompensasi, Khasanah (2016) menemukan bahwa *work environment* berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Penemuan yang ada dapat diperkuat melalui beberapa penelitian terdahulu, dimana mempunyai relevansi terhadap *work environment*. Menurut Lestary & Harmon (2017) serta Sugiarti (2020) pada penelitian yang mereka lakukan menyatakan *work environment* dan kinerja pegawai berimplikasi positif pada

kinerja. Tidak hanya itu *library research* yang dijalani Pusparani (2021) memberikan hasil bahwa *work environment* berpengaruh pada kinerja pegawai.

Penelitian Prakoso (2016) juga ditemukan bahwa motivasi kerja berimplikasi positif pada kinerja pegawai. Pada penelitian Saputro & Darda (2019) juga menyatakan hasil penelitiannya menemukan bahwa motivasi berimplikasi positif dan signifikan pada kinerja pegawai. Selain itu, diperkuat dengan pernyataan Theodora (2015) pada penelitiannya motivasi kerja berimplikasi pada kinerja pegawai. Pada dasarnya pegawai merujuk pada SDM yang memiliki urgensi pada instansi dan satu dari sekian elemen aparatur yang pada lingkup institusi menjadi cabang dari manajemen pemerintahan dalam melaksanakan fungsi utama, pengembangan, serta pelayanan masyarakat. Lebih jauh lagi, pegawai juga memiliki fungsi pada perencanaan serta pengembangan karirnya. Untuk memperoleh keahlian serta karir, seorang pegawai wajib menunjukkan pengetahuan juga keaktifan yang optimal selain memperlihatkan sifat yang baik saat bekerja serta berperilaku, dengan begitu dapat memperoleh kinerja yang positif juga (Habibi, 2013; Hasbidin, 2017; Muhyi, Muttaqin, & Nirmalasari, 2016; Parwita, 2017; Trisnaningsih, 2007).

Kinerja pegawai merujuk pada satu dari sekian usaha untuk memastikan kesuksesan target, sebab organisasi pegawai ialah indikator yang mampu memenuhi keoptimalan serta dan keberhasilan saat menjalani tanggung jawab serta fungsi organisasi (Trisnaningsih, 2007). Kinerja mampu dinilai dengan aspek, semacam durasi kerja, keaktifan kerja, serta kedisiplinan waktu saat menjalani kerja menurut Dharma (2003). Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan

Permukiman Kota Madiun (Dinas Perkim Kota Madiun) ialah lembaga pemerintah yang bekerja di bidang dan tugas mengoordinasikan, memantau jalannya pembangunan perumahan, penempatan wilayah penduduk, pertanahan, pengurusan pertamanan, permakaman, serta penerangan jalan terbuka sebagaimana regulasi perundang-undangan. Maka dari itu Dinas Perkim Kota Madiun sangat memperhatikan bagaimana kinerja pegawainya untuk melayani masyarakat Kota Madiun.

Terdapat 2 (dua) bidang berbeda meliputi bidang perumahan, permukiman (Bidang Perkim), dan pertanahan serta, bidang prasarana sarana utilitas umum ruang terbuka hijau, penerangan jalan umum serta pemakaman (Bidang PSU). Pada bidang PSU mempunyai *jobdesk* lapangan yang dapat dikatakan banyak dan kompleks. Dari banyaknya *jobdesk* lapangan tersebut masyarakat Kota Madiun lebih banyak menilai kinerja Dinas Perkim Kota Madiun sesuai apa yang telah dikerjakan dari Bidang PSU. Sebagaimana pencarian data yang dijalani penulis melalui kepala bidang prasarana sarana utilitas umum ruang terbuka hijau, penerangan jalan umum dan pemakaman, Bapak Andi Anto, S.P., beliau menerangkan bahwa kinerja para pegawainya masih belum memuaskan bagi masyarakat Kota Madiun. Bidang PSU juga lebih banyak memiliki tenaga upahan daripada bidang lainnya yang ada di Dinas Perkim Kota Madiun.

Dinas Perkim Kota Madiun mempunyai persoalan yang berhubungan pada kurangnya kinerja pegawai. Hal tersebut mampu dianalisis melalui penilaian kuantitas kerjanya, yang akan terlihat pada sasaran Indeks Pelayanan

Publik (IPP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). IPP merujuk pada angka yang dijadikan pengukuran kinerja pelayanan publik pada lingkup kementerian, institusi, serta pemerintah daerah di Indonesia atas dasar indikator pelayanan yang baik, SDM yang profesional, fasilitas, sistem informasi pelayanan publik, *help desk*, dan motivasi. Perancangan penilaian IPP diperoleh dengan persilangan enam acuan pengurusan pemerintahan yang baik untuk melayani masyarakat (keadilan, keaktifan, kejujuran, keterbukaan, kebermanfaatn, serta kemudahan) melalui enam dasar penentuan kinerja lembaga pada pelayanan publik (pelayanan yang baik, fasilitas, *help desk*, SDM yang profesional, sistem informasi pelayanan publik, serta motivasi pelayanan).

Sesuai dengan observasi yang dilaksanakan oleh penulis nilai IPP Tahun 2021-2023 survei kinerja penyelenggara pelayanan publik Dinas Perkim Kota Madiun sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Data Penilaian IPP Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Madiun Tahun 2021-2023**

No.	Indikator Pelayanan Publik	2021	2022	2023
1.	Kebijakan Pelayanan	4,15	4,07	0,85
2.	Profesionalisme SDM	3,73	3,74	1,08
3.	Sarana dan Prasarana	3,80	3,43	0,81
4.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	3,73	3,97	0,50
5.	Konsultasi dan Pengaduan	3,94	4,03	0,45
6.	Inovasi	1,75	2,75	0,45
	Nilai Konversi	75,18	76,01	83,00
	Nilai Indeks Pelayanan Publik (Total Nilai)	3,76	3,80	4,15
	Kinerja Unit Pelayanan	B	B	A

Sumber: Data Primer dari Hasil Observasi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Madiun

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Perkim Kota Madiun mengalami kenaikan pada tiap tahunnya. Di tahun 2021-2022 terjadi kenaikan sebanyak 0,04 juga pada tahun 2022-2023 terjadi peningkatan sebesar 0,35. Selain IPP Dinas Perkim Kota Madiun mempunyai nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat melalui SKM. SKM merujuk pada data juga informasi terkait taraf kebahagiaan masyarakat yang didapatkan data hasil penilaian melalui kuantitatif juga kualitatif terhadap keinginan masyarakat saat mendapatkan pelayanan dari pegawai pelaksana pelayanan publik dengan mengkomparasi keinginan serta keperluan. SKM akan dijadikan dasar penilaian pada aspek pelayanan yang cenderung membutuhkan evaluasi serta dijadikan pendukung masing-masing bagian pelaksana pelayanan dalam memajukan taraf pelayanannya. Sebagaimana bentuk pelayanan yang bervariasi dengan bentuk juga jenis yang tidak sama, karenanya dalam meminimalisir kesulitan perancangan SKM bagian pelayanan membutuhkan acuan utama yang dijadikan dasar dalam memahami kinerja pelayanan publik pada lingkup setiap lembaga.

Sesuai dengan observasi yang dilaksanakan oleh penulis nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021-2023 melalui SKM Dinas Perkim Kota Madiun sebagai berikut:

**Tabel 1. 2 Data Penilaian IKM Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Madiun Tahun 2021-2023**

No.	Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat	Kinerja Unit Pelayanan
1.	2021	84,09	B
2.	2022	86,38	B
3.	2023	86,68	B

Sumber: Data Primer dari Hasil Observasi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Madiun

Berdasarkan tabel di atas, ada tahun 2021-2022 mengalami kenaikan sebesar 2,29 dan pada tahun 2022-2023 mengalami kenaikan sebesar 0,3. Nilai tersebut sudah dianggap relatif baik tetapi belum mendapatkan nilai signifikan dan cenderung stagnan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Dinas Perkim Kota Madiun memiliki kinerja yang cukup baik dan menunjukkan peningkatan pada

tiap tahunnya. Tugas dan tupoksi yang telah ditentukan sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Namun, beberapa indikator IPP dan IKM masih memiliki nilai yang cukup rendah, tentunya hal tersebut berdampak besar dan menjadi perhatian pada hasil kinerja pegawai. Salah satu penunjang dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu pemberdayaan (*empowerment*). Dalam *empowerment* ini, pihak Dinas Perkim Kota Madiun sendiri khususnya Bidang PSU menyadari akan pentingnya hal tersebut dan telah berupaya memberikan *empowerment* dalam bentuk pelatihan pada para pegawainya. Berikut merupakan data program pelatihan yang telah dilaksanakan oleh Bidang PSU, Dinas Perkim Kota Madiun:

**Tabel 1. 3 Program Pelatihan Kerja Bidang PSU Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Madiun**

No.	Pelatihan	Peserta	Sub-Bidang	Jadwal
<b>A. Pelatihan Umum</b>				
1.	Orientasi Umum	Pegawai tenaga ahli/upahan baru	Semua Sub Bidang	Dimulainya masuk kerja
2.	Pelatihan Keselamatan Kerja	Semua pegawai	Semua Sub Bidang	Dimulainya masuk kerja, berkala satu tahun sekali
<b>B. Pelatihan Khusus</b>				
1.	Pelatihan Penerangan Jalan Umum	Pegawai tenaga ahli/upahan baru dan lama, kontrak	Sub Bidang PSU Penerangan Jalan Umum	Dimulainya masuk kerja, berkala 3 tahun sekali (sesuai masa berlaku sertifikat pelatihan)
2.	Pelatihan Pertamanan	Pegawai tenaga ahli/upahan baru dan lama, kontrak	Sub Bidang PSU Pertamanan	Dimulainya masuk kerja, berkala satu tahun sekali

Sumber: Data Primer dari Hasil Observasi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Madiun

Variabel yang dapat memengaruhi kinerja dalam penelitian ini adalah *empowerment*, kompensasi, *work environment*, dan motivasi. Pada tiap variabel

tersebut memiliki indikator dan penilaian masing-masing dimana pada setiap variabelnya mempunyai titik permasalahan sendiri.

Fenomena yang ada menunjukkan bahwa nilai tiap indikator pelayanan publik mempunyai peningkatan tahun 2022 ke tahun 2023. Namun, nilai indikator tersebut berbeda karena perbedaan lembaga survei yang ditunjuk pada Dinas Perkim Kota Madiun juga berbeda sehingga penulis mengacu pada nilai total Indeks Pelayanan Publik yang telah dikonversi. Fenomena pada tiap variabel juga ditentukan oleh nilai indeks pelayanan publik tersebut, pada tiap variabel yang ditemukan terdapat relevansi pada tiap indikator penilaian. Pada tiap indikator dan nilai total konversi menunjukkan peningkatan yang cukup baik dan mampu dikatakan bahwa tiap aspek yang relevan dengan variabel *empowerment*, upah, *work environment*, serta motivasi mempunyai pengaruh pada kinerja pegawai Dinas Perkim Kota Madiun. Kinerja pegawai yang ditunjukkan pada nilai keseluruhan Indeks Pelayanan Publik. Pada survei kepuasan Masyarakat belum menunjukkan peningkatan nilai yang cukup signifikan, namun memiliki kemajuan yang relatif positif, karenanya mampu dikatakan bahwa masyarakat memiliki standar nilai yang tinggi terhadap kinerja pegawai untuk melayani masyarakat.

Fenomena yang ada menunjukkan bahwa kinerja pegawai Bidang PSU Dinas Perkim Kota Madiun memiliki kinerja yang cukup baik dan menunjukkan peningkatan pada tiap tahunnya namun tidak menunjukkan angka yang signifikan. Berangkat dari persoalan sebelumnya, penelitian terdahulu, *research gap*, serta permasalahan yang telah dipaparkan, terlihat sejumlah persoalan yang

berhubungan pada kinerja pegawai yang belum maksimal, dimana dipengaruhi oleh *empowerment*, kompensasi, *work environment*, serta motivasi kerja yang belum sesuai harapan. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya. Dinas Perkim Kota Madiun wajib memiliki SDM dengan kemampuan yang baik agar mampu melaksanakan tugas pelayanan publik secara optimal dan maksimal. Permasalahan tersebut menjadi dasar penelitian untuk peneliti dalam menjalani penelitian yang berjudul “Pengaruh *Empowerment*, Kompensasi, *Work Environment*, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Madiun”.

## **B. Batasan Masalah**

Merujuk pada persoalan di atas, peneliti memberikan batas penelitian di beberapa hal berikut:

1. Subjek penelitian yang diteliti hanya pegawai Dinas Perumahan Rakyat serta Kawasan Permukiman Kota Madiun khususnya pada Bidang Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum, Ruang Terbuka Hijau, Penerangan Jalan Umum, serta Pemakaman.
2. Variabel dalam penelitian ini ialah *empowerment*, imbalan, *work environment*, motivasi, serta kinerja pegawai.

## **C. Rumusan Masalah**

Dengan terdapatnya batasan penelitian, maka rumusan masalah yang diajukan ialah:

1. Apakah terdapat pengaruh *empowerment* pada kinerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat juga Kawasan Permukiman Kota Madiun?
2. Apakah terdapat pengaruh kompensasi pada kinerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat juga Kawasan Permukiman Kota Madiun?
3. Apakah terdapat pengaruh *work environment* pada kinerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat juga Kawasan Permukiman Kota Madiun?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi pada kinerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat juga Kawasan Permukiman Kota Madiun?
5. Apakah terdapat pengaruh *empowerment*, kompensasi, *work environment*, dan motivasi pada kinerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat juga Kawasan Permukiman Kota Madiun?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah, penelitian ini ditujukan guna membuktikan secara empiris tentang pengaruh *empowerment*, kompensasi, *work environment*, dan motivasi pada kinerja pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Madiun.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini mampu membawa kegunaan untuk penulis dan berbagai pihak yang berhubungan dalam hal:

1. Untuk peneliti, penelitian ini menyumbang pemahaman dan sebagai proses pembelajaran serta sarana bahwa *empowerment*, kompensasi,

*work environment*, dan motivasi yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai sehingga dapat di implementasikan dalam Dinas Perumahan Rakyat juga Kawasan Permukiman Kota Madiun.

2. Bagi instansi terkait, agar dijadikan evaluasi dan bahan masukan untuk Dinas Perumahan Rakyat juga Kawasan Permukiman Kota Madiun agar mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Madiun.
3. Bagi akademisi, pengajar serta pelaksana pendidikan, sebagai dasar evaluasi juga kontribusi pengetahuan terkait kemajuan ilmu pendidikan, serta bermanfaat sebagai pedoman untuk peneliti yang akan melanjutkan penelitian.