

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Desa memiliki wewenang dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat desa (Republik Indonesia, 2014). Desa dalam mengelola sumber-sumber pendapatan dan penggunaan dana desa perlu dilakukan dengan baik. Perangkat Desa merupakan pegawai pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu kepala desa dalam menjalankan tugasnya untuk harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, oleh karena itu para pegawai desa dituntut memiliki kemampuan sumber daya manusia dan kemampuan pemanfaatan teknologi, dan perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Pada penelitian ini, yang akan dibahas adalah kantor kepala desa di Kecamatan Natal, Kabupaten Mandailing Natal.

Kabupaten Mandailing Natal berada dibagian selatan wilayah Provinsi Sumatera Utara. Salah satu kecamatannya yaitu Kecamatan Natal yang terdiri dari 30 Desa. Desanya yaitu: Balimbing, Bintuas, Bonda Kase, Buburan, Kampung Sawah, Kun-Kun, Panggarutan, Perdamean Baru, Pasar I Natal, Pasar II Natal, Pasar III Natal, Pasar IV Natal, Pasar VI Natal, Patiluban Hilir, Patiluban Mudik, Perkebunan Patiluban, Rukun Jaya, Sasaran, Setia Karya, Sikara-Kara Kampung, Sikara-Kara I, Sikara-Kara II, Sikara-Kara III, Sikara-Kara IV, Sinunukan V, Suka Maju, Sundutan Tigo, Taluk, Tegal Sari, dan Tunas Karya. Dalam perkembangan waktu, kantor pemerintahan memerlukan pegawai yang berprestasi, kompeten, dan inovatif. Pada saat yang sama, pegawai memerlukan umpan balik atas kinerja

mereka sebagai pedoman bagi tindakan-tindakan mereka dimasa yang akan datang. Oleh karena itu, penilaian seharusnya menggambarkan kinerja pegawai.

Kinerja sumber daya manusia (SDM) merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Definisi kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013 : 67) bahwa “Kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja seorang pegawai sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu organisasi. Setiap unit kerja dalam organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia dalam organisasi tersebut dapat dilihat secara objektif. Setiap organisasi akan selalu berusaha meningkatkan kinerja pegawai dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi tercapai. Cara yang dapat dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawainya adalah dengan melaksanakan pendidikan, pelatihan, pemberian penghargaan, pemberian motivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Fenomena yang terjadi dilapangan peneliti menemukan bahwa rendahnya tingkat kehadiran ke kantor desa, kurangnya kedisiplinan, serta penggunaan waktu yang tidak efektif dan efisien dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dalam hal ini kinerja pegawai berperan penting bagi kantor pemerintahan dikarenakan kinerja pegawai mempengaruhi perkembangan kantor itu sendiri. Seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya diharapkan menunjukkan suatu *performance* atau kinerja yang baik yang bisa ditunjukkan oleh pegawai tersebut. Seorang pegawai desa dituntut untuk mengerjakan tugasnya dengan baik. Keberhasilan pegawai desa dalam

pemberian pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh penilaian terhadap kinerjanya. Menjadi sangat penting agar kepala desa pada khususnya dan perangkat desa dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan dan kesadaran dalam upaya peningkatan kinerja pegawai desa Kecamatan Natal.

Berbagai hal dapat mempengaruhi kinerja yang dimiliki oleh pegawai, kompetensi sumber daya manusia merupakan salah satu yang memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Semakin baik kompetensi sumber daya manusia pegawai, semakin tinggi pula prestasi yang dicapainya. Rendahnya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dikarenakan kurangnya pelatihan dan kurangnya keinginan untuk belajar agar lebih maju. Dimana sekarang teknologi sudah semakin berkembang, dengan teknologi tentunya dapat memudahkan pegawai untuk mencari informasi dan mengerjakan tugas dengan cepat.

Menurut Yendrawati (2013) "Kompetensi Sumber Daya Manusia adalah kemampuan seseorang atau individu suatu organisasi (kelembagaan) atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien". Salah satu syarat agar kompetensi sumber daya manusia dapat ditumbuhkan yaitu, pembagian kerja yang tuntas sampai kepada petugas paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan selesai, seperti apa hasil yang diisyaratkan, dan kepada siapa mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan itu. Apalagi desa-desa di Kecamatan Natal dengan perangkat desa yang berjumlah sedikit.

Fenomena yang terjadi dilapangan peneliti menemukan bahwa rendahnya kompetensi pegawai desa diindikasikan dengan masih banyaknya tuntunan dan keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kurang mampu mengoperasikan alat elektronik, kurangnya pengalaman di bidangnya, serta kurang paham dalam penyusunan

laporan pertanggung jawaban keuangan. Hal ini tentunya di pengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah kompetensi yang di miliki pegawai desa itu sendiri. Pengalaman dan sikap dalam menjalankan tugasnya itu masih sangat kurang. Itu merupakan faktor yang menentukan sejauh mana kompetensi pegawai desa itu sendiri.

Untuk lebih jelasnya, berikut data empiris yang menunjukkan bagaimana kompetensi sumber daya manusia aparatur desa Kecamatan Natal:

Tabel 1.1

Hasil Pra Survey Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur Desa Kecamatan Natal

No	Pernyataan	S	%	TS	%
1	Saya mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tujuan	19	63,3%	11	36,6%
2	Yakin dengan keputusan yang saya buat	10	33,3%	20	66,6%
3	Berusaha memperbaiki kesalahan-kesalahan yang pernah saya lakukan	16	53,3%	14	46,6%
4	Terampil dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur kerja	17	56,6%	13	43,3%
	Total Rata-rata		51,6%		48,2%

(Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra Survei, 15 Juni 2022)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kompetensi sumber daya manusia pegawai desa Kecamatan Natal mempunyai total skor rata-rata 51,6% untuk yang menjawab setuju dan 48,2% untuk yang menjawab tidak setuju. Secara keseluruhan kompetensi sumber daya manusia pegawai desa belum sesuai dengan yang diharapkan hal ini dapat dilihat dari rata-rata jawaban pegawai yang memberikan kecenderungan jawaban tidak.

Selain kompetensi, pemanfaatan teknologi juga tidak kalah penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kemampuan pemanfaatan teknologi merupakan kemampuan menggunakan fasilitas kantor secara maksimal dalam melakukan tugas. Pemanfaatan teknologi tersebut mencakup adanya (a) pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik dan (b) pemanfaatan kemajuan teknologi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat (Dwi Sapartiningsih & Kristianto, 2018). Aktivitas di desa yang semakin banyak, tidak mungkin untuk dilakukan secara manual, oleh karena itu perlu didukung adanya teknologi dan sekaligus pemanfaatannya agar kinerja dapat maksimal. Rendahnya tingkat pendidikan dan terbatasnya fasilitas komputer yang dimiliki kantor desa menjadi hambatan dalam pencapaian kinerja pegawai secara keseluruhan.

Fenomena yang terjadi dilapangan peneliti menemukan bahwa rendahnya kemampuan pemanfaatan teknologi pegawai desa diindikasikan berdasarkan dari para warga masyarakat yang hendak mengurus surat-surat kependudukan, surat-surat tanah, surat keterangan kelahiran. Kondisi ini berlaku hampir di semua desa Kecamatan Natal. Hal ini terjadi karena kurangnya kepandaian dalam menggunakan komputer, disebabkan oleh tingkat pendidikan rendah dan kurang keterampilan, serta kurang semangat untuk belajar sendiri.

Desa sudah memiliki beberapa perangkat keras (hardware) dikantor desa yang digunakan dalam mengerjakan tugas, yang tersedia pada umumnya, yaitu Monitor, CPU, Printer, Keyboard, Laptop, Telephone. Perangkat keras untuk kebutuhan pengelolaan tugas memang harus lengkap agar dapat berjalan dengan semestinya, namun tidak hanya hardware saja. Salah satu yang terpenting dalam pengimplementasian sistem informasi desa ini adalah software, untuk software itu sendiri ada beberapa jenis diantaranya xampp, filezila, photoshop/corel draw, dreamweaver, firefox web developer. Namun untuk di desa Kecamatan Natal, pegawai desa banyak yang belum dapat mengoperasikan perangkat-

perangkat tersebut. Selain hardware dan software tentu saja harus ada storage atau media penyimpanan yang memerlukan jaringan internet yang mana file-filenya berada di komputer, penyedia layanan ini menggunakan ratusan server untuk menyimpan file. Namun lagi-lagi pegawai desa belum memahami apa itu dan apa fungsi dari storage tersebut. Maka penulis menyimpulkan bahwa pegawai desa belum pandai dalam memahami terkait dengan penggunaan sistem informasi desa. Hal ini harus menjadi tanggungjawab Pemerintah Daerah untuk dapat mengembangkan skill terkait IT para pegawai desa untuk dapat mengimplementasikan dan mengembangkan sistem sistem teknologi informasi desa.

Untuk lebih jelasnya, berikut data empiris yang menunjukkan bagaimana kemampuan pemanfaatan teknologi aparatur desa Kecamatan Natal:

Tabel 1.2

Hasil Pra Survey Kemampuan Pemanfaatan Teknologi Aparatur Desa Kecamatan Natal

No	Pernyataan	S	%	TS	%
1	Saya bisa menggunakan komputer dengan baik	8	26,6%	22	73,3%
2	Selalu memakai komputer untuk menyelesaikan pekerjaan	20	66,6%	10	33,3%
3	Memakai aplikasi khusus dalam melakukan pekerjaan	10	33,3%	20	66,6%
	Total Rata-rata		42,1%		57,7%

(Sumber: Hasil Data Kuesioner Pra Survei, 15 Juni 2022)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kemampuan pemanfaatan teknologi pegawai desa Kecamatan Natal mempunyai total skor rata-rata 57,7% untuk yang menjawab

setuju dan 42,1% untuk yang menjawab tidak setuju. Secara keseluruhan pegawai belum bisa melakukan tugasnya dengan maksimal ini dapat dilihat dari jawaban pegawai yang dominan memberikan jawaban tidak. Faktor yang mempengaruhi kemampuan pemanfaatan teknologi ini di mana tidak tersedianya komputer dengan cukup dan kurangnya kemampuan dalam menggunakan komputer dengan baik. Sangat diperlukan pelatihan-pelatihan guna memaksimalkan pekerjaan.

Menurut Sudiarti (2020) kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan menurut Wibowo (2013) kompetensi sumber daya manusia yaitu tingkat keterampilan, pengetahuan, dan tingkah laku yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugasnya dalam organisasi. Kinerja pegawai akan meningkat apabila tugas dan tanggung jawab pegawai dilakukan dengan baik, yaitu kompetensi pegawai bagus hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Natasha Callista (2019) menunjukkan bahwa adanya kompetensi sumber daya manusia yang bagus akan mendorong kinerja pegawai. Selain kompetensi, faktor lainnya yang tidak kalah penting dalam menentukan kinerja pegawai adalah kemampuan pemanfaatan teknologi.

Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku untuk menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerja pegawai. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson dalam Wijana (2007) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Kemampuan pemanfaatan teknologi dapat mempengaruhi kinerja pegawai hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wayan Sri Wijayanti dkk (2017) menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN KEMAMPUAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEPALA DESA KECAMATAN NATAL, KABUPATEN MANDAILING NATAL, SUMATERA UTARA)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

- a. Pegawai Kantor Desa Kecamatan Natal kurang mampu mengoperasikan alat elektronik
- b. Pegawai Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal kurang paham dalam penyusunan laporan keuangan
- c. Pegawai Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal kurang pandai dalam pemakaian komputer dan mengoperasionalkannya.
- d. Kinerja pegawai Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal yang kurang optimal karena tingkat kehadiran rendah, dan tidak menyelesaikan target yang telah ditetapkan.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak meluas maka perlu dilakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah sangat penting untuk menentukan fokus penelitian. Untuk itu maka permasalahan pada penelitian ini dibatasi pada “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kemampuan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara”

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai desa pada Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara?
- b. Bagaimana pengaruh kemampuan pemanfaatan teknologi terhadap kinerja pegawai desa pada Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara?
- c. Bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kemampuan pemanfaatan teknologi terhadap kinerja pegawai desa pada Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai desa pada Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara
- b. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan pemanfaatan teknologi terhadap kinerja pegawai desa pada Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara
- c. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kemampuan pemanfaatan teknologi terhadap kinerja pegawai desa pada Kantor Kepala Desa Kecamatan Natal, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan memperluas wawasan ilmu bagi peneliti yang nantinya dapat berguna dan dapat diterapkan peneliti kelak dalam dunia kerja.

2. Bagi Kantor Kepala Desa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia dan kemampuan pemanfaatan teknologi yang sesuai sehingga meningkatkan kinerja pegawai desa.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini dapat menjadi referensi, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi bahan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dapat dijadikan acuan untuk pengembangan penelitian kantor pemerintahan tentang pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kemampuan pemanfaatan teknologi terhadap kinerja pegawai desa.