

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan administrasi yang baik merupakan salah satu jenis layanan publik yang sangat penting untuk mendukung aktivitas. Layanan ini dicirikan oleh proses yang sigap, akurat, dan transparan, serta sanggup memuaskan masyarakat yang menggunakannya. Mutu pelayanan administrasi yang bagus menunjukkan betapa cakupannya aparatur pemerintah dalam mengemban tugas serta kewajiban mereka sebagai penyedia layanan publik. Dalam konteks ini, layanan administrasi kependudukan menjadi wujud pelayanan yang sangat krusial. Tugas utama dari layanan ini adalah mengurus dan mengeluarkan dokumen-dokumen kependudukan, seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Mengingat layanan ini bersentuhan langsung dengan hak dasar setiap warga negara dan menjadi dasar dalam bermacam keperluan pemerintah serta kemasyarakatan, pelayanan administrasi kependudukan memiliki karakteristik yang rumit. Karena itu, pelayanan administrasi kependudukan mesti dijalankan dengan metode yang profesional, efisien, dan berkelanjutan.

Saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Madiun terus melakukan transformasi digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Transformasi tersebut diwujudkan melalui

penerapan layanan pendaftaran akta kelahiran secara daring, pelayanan identitas kependudukan elektronik (e-KTP), serta sistem antrian berbasis digital. Penerapan transformasi digital diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempercepat penyelesaian dokumen, meningkatkan akurasi data, serta memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan kepada masyarakat. Namun, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penerapan teknologi, melainkan juga menuntut kesiapan sumber daya manusia dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem kerja, penguasaan teknologi informasi, dan pola kerja yang semakin terdigitalisasi.

Meskipun transformasi digital telah diterapkan, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan pada tingkat sumber daya manusia. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama kegiatan magang dan pra penelitian di Disdukcapil Kabupaten Madiun, masih terdapat perbedaan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sistem pelayanan digital sehingga proses adaptasi terhadap perubahan belum berlangsung secara merata. Kondisi tersebut terlihat ketika terjadi peningkatan volume pelayanan pada jam-jam tertentu, di mana masih ditemukan keterlambatan penyelesaian dokumen serta perbedaan kecepatan penanganan dokumen antarpegawai. Selain itu, semangat dan inisiatif pegawai dalam menghadapi perubahan sistem kerja juga menunjukkan variasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi kerja dan

motivasi intrinsik pegawai dalam menjalankan tugasnya sehingga pada akhirnya berdampak pada prestasi kerja pegawai.

Berdasarkan kondisi tersebut, prestasi kerja pegawai menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien di tengah pelaksanaan transformasi digital. Prestasi kerja individu adalah pencapaian yang diraih oleh pekerja terkait dengan kualitas dan kuantitas yang sejalan dengan tugas serta tanggung jawab yang diemban di perusahaan, sesuai dengan pedoman dan kriteria organisasi (Mangkunegara, 2017). Hasil kerja juga merupakan refleksi dari kemampuan karyawan dalam merampungkan tugas-tugas mereka dengan cara yang efisien dan efektif (Hasibuan, 2019). Dalam ranah pelayanan publik, prestasi kerja pegawai menjadi sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa prestasi kerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari luar maupun dalam. Ardiansyah & Sulistiyowati (2018) mengungkapkan bahwa kompetensi kerja mempengaruhi prestasi kerja pegawai. Namun, berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dipublikasikan melalui akun instagram resmi Disdukcapil Kabupaten Madiun berdasarkan hasil SuKMa-e Jatim Triwulan 1 Tahun 2026 memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 99,81 dengan Mutu Pelayanan A (Sangat baik). Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi peneliti selama pra penelitian dan pelaksanaan magang masih ditemukan tantangan operasional di tingkat individu. Hal ini terlihat dari adanya keterlambatan

penyelesaian dokumen pada jam-jam padat pelayanan akibat tingginya volume permohonan serta perbedaan kecepatan penanganan dokumen antar pegawai.

Transformasi digital adalah aspek yang dianggap berpengaruh pada prestasi kerja pegawai. Transformasi digital berhubungan dengan seberapa jauh suatu organisasi mengintegrasikan teknologi digital dalam cara mereka bekerja, sistem pelayanan, dan proses pengambilan keputusan. Transformasi digital yang berhasil dapat membantu meningkatkan efisiensi, keakuratan data, transparansi layanan, serta mempercepat proses administrasi. Lintang Sari et al. (2025) mengungkapkan bahwa transformasi digital memberikan efek positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, penerapan transformasi digital mampu memperbaiki efisiensi proses, efektivitas kerja, dan kualitas kinerja pegawai. Meski demikian, tidak semua penelitian memberikan hasil yang seragam. Penelitian dari Setiawan & Rahmawati (2022) menyatakan bahwa transformasi digital tidak selalu memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai tanpa adanya dukungan dari kesiapan sumber daya manusia, kompetensi yang memadai, dan dukungan dari organisasi. Temuan yang bervariasi dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterkaitan antara transformasi digital dan prestasi kerja pegawai masih memerlukan penyelidikan lebih lanjut, terutama pada institusi layanan publik yang memiliki sifat pekerjaan yang kompleks dan membutuhkan keahlian khusus.

Selain transformasi digital, kompetensi kerja adalah komponen penting yang berdampak pada prestasi kerja pegawai. Kompetensi kerja mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang diperlukan agar pegawai dapat melakukan pekerjaan

dengan baik. Ada perbedaan kemampuan di antara pegawai di Disdukcapil Kabupaten Madiun. Pegawai yang lebih tua biasanya lebih memahami peraturan, tetapi mereka cenderung lebih lambat untuk menyesuaikan diri dengan teknologi digital. Pegawai yang lebih muda terlihat lebih sigap dalam menggunakan teknologi, tetapi mereka masih perlu mempelajari peraturan dan standar layanan. Ada kemungkinan bahwa variasi kemampuan ini akan berdampak pada konsistensi dan kualitas pekerjaan pegawai. Kajian yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa kompetensi kerja adalah salah satu komponen yang paling penting yang memengaruhi seberapa baik seseorang bekerja, terutama di sektor publik (Sutrisno, 2018). Namun, penelitian Wibowo (2021) menunjukkan bahwa kompetensi kerja tidak selalu berdampak secara langsung pada prestasi kerja, kecuali didukung oleh sistem organisasi yang efektif dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Penemuan yang berbeda dari penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian yang lebih mendalam diperlukan tentang peran kompetensi kerja dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Motivasi intrinsik adalah faktor tambahan yang memengaruhi prestasi kerja pegawai. Motivasi intrinsik mendorong pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tingkat motivasi intrinsik pegawai Disdukcapil Kabupaten Madiun cukup beragam. Pegawai yang melihat pekerjaan sebagai pengabdian kepada masyarakat dan pelayanan publik cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi. Sebaliknya, pegawai yang melihat pekerjaan sebagai rutinitas administratif biasanya memiliki hasil kerja yang stagnan. Ini menunjukkan

bahwa motivasi internal sangat penting dalam menentukan kualitas kinerja individu dan memainkan peran penting dalam meningkatkan produktivitas sektor publik. Suryadi dan Efendi (2022) menemukan bahwa motivasi intrinsik berdampak positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai di Badan Kepegawaian Negara. Haryanto Mukrodi (2022) menemukan hal yang sama bahwa motivasi intrinsik berdampak positif terhadap prestasi kerja karyawan di Badan Pusat Statistik, meskipun kekuatan dampaknya juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi dan lingkungan kerja. Fakta bahwa ada perbedaan dalam konteks dan karakteristik organisasi menunjukkan bahwa pengaruh langsung motivasi intrinsik terhadap prestasi kerja pegawai masih memerlukan penyelidikan lebih lanjut, terutama pada bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Berbagai persoalan yang telah diuraikan di atas menegaskan pentingnya analisis penelitian ini dari berbagai perspektif. Dalam kehidupan nyata, transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi sejumlah tantangan adaptasi di lapangan, termasuk kapasitas digital yang belum merata pada beberapa pegawai, pemanfaatan sistem digital yang perlu dioptimalkan, serta adanya fluktuasi dalam ketepatan waktu pelayanan pada jam-jam padat. Dalam hal sumber daya manusia, kompetensi kerja pegawai menjadi faktor kunci dalam mendorong keberhasilan transformasi digital, meskipun terdapat variasi kemampuan antar generasi pegawai. Dari perspektif psikologis, motivasi intrinsik pegawai sangat penting untuk menentukan prestasi kerja pegawai, namun reformasi birokrasi seringkali belum menempatkannya

sebagai prioritas utama. Selain itu, dari aspek kebijakan, penelitian ini relevan dengan upaya pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan publik dan reformasi birokrasi, terutama pada lembaga krusial seperti Dispendukcapil Kabupaten Madiun yang berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat sejumlah faktor internal dalam organisasi, khususnya transformasi digital, kompetensi kerja, dan motivasi intrinsik, yang memengaruhi prestasi kerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Madiun. Namun, penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menemukan hasil yang berbeda terkait pengaruh masing-masing faktor tersebut terhadap prestasi kerja pegawai dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, jumlah penelitian yang secara menyeluruh mengeksplorasi pengaruh transformasi digital, kompetensi kerja, dan motivasi intrinsik terhadap prestasi kerja pegawai dalam layanan administrasi kependudukan masih sangat terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai dampak ketiga faktor tersebut terhadap prestasi kerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Madiun, yang pada gilirannya akan memberikan pemahaman lebih mendalam tentang kontribusi konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh “Transformasi Digital, Kompetensi Kerja, dan Motivasi Intrinsik Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, rangkaian pertanyaan yang hendak dijawab dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Apakah transformasi digital berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Madiun?
2. Apakah kompetensi kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Madiun?
3. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Madiun?
4. Apakah transformasi digital, kompetensi kerja, dan motivasi intrinsik berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Madiun?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Mengacu pada konteks permasalahan yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh transformasi digital terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi kerja terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi intrinsik terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh transformasi digital, kompetensi kerja, dan motivasi intrinsik terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak yang positif dan manfaat yang nyata bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Organisasi

Studi ini dilakukan dengan tujuan memberikan informasi dan data yang bermanfaat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun dan berfungsi sebagai pedoman bagi organisasi tersebut. Data dikumpulkan dalam penelitian ini mengenai pengaruh transformasi digital, kompetensi kerja, dan motivasi intrinsik terhadap prestasi kerja pegawai. Riset ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kondisi dan kemampuan pegawai, terutama berkaitan dengan kemajuan teknologi, penguasaan keahlian kerja, dan tingkat dorongan diri saat melakukan tugas dan tanggung jawab mereka. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi ide untuk memperkuat tata kelola dan peraturan yang terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia. Pelatihan dan pengembangan kompetensi, peningkatan implementasi transformasi digital, dan strategi untuk meningkatkan motivasi intrinsik karyawan adalah semua contoh pelanggaran undang-undang ini. Oleh karena itu, diharapkan bahwa organisasi dapat meningkatkan kinerja kerja karyawan. Organisasi dapat

mengoptimalkan kinerja sumber daya mereka dengan menetapkan peraturan yang memperkuat transformasi digital, memberikan pelatihan kompetensi, dan meningkatkan motivasi intrinsik karyawan. Tujuan kebijakan ini tidak hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi juga untuk menciptakan tempat kerja yang lebih produktif dan profesional.

2. Bagi Pihak Lain

Studi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada berbagai pihak tentang komponen yang berdampak pada prestasi kerja pegawai, terutama di sektor pemerintahan. Studi ini diharapkan dapat membantu masyarakat, peneliti, mahasiswa atau mahasiswi, dan praktisi dalam mengidentifikasi bagaimana transformasi digital, kompetensi kerja, dan motivasi intrinsik mempengaruhi prestasi kerja pegawai. Selain itu, studi ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian masa mendatang mengenai manajemen sumber daya manusia, prestasi kerja, dan implementasi teknologi di sektor publik.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas perspektif, pengetahuan, dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh transformasi digital, kompetensi kerja, serta motivasi intrinsik terhadap prestasi kerja pegawai. Di samping itu, penelitian ini berfungsi sebagai wadah bagi peneliti untuk menerapkan teori dan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam penelitian yang bersifat ilmiah. Melalui penelitian ini, peneliti juga

berkesempatan untuk meningkatkan keterampilan dalam mengidentifikasi isu, menganalisis informasi, merumuskan kesimpulan, serta menyusun karya ilmiah yang sesuai dengan akademik.

