

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan sumber daya yang mempunyai pikiran, kemampuan, keinginan, keterampilan dan pengetahuan. Dalam suatu organisasi orang berperan aktif sebagai sumber daya dan merupakan faktor utama dalam terselesaikannya pekerjaan, dengan mengatur dan mengelola sumber daya yang dimiliki dengan optimal dan tepat. Menurut (Djoa & Ariffin, 2022) meningkatkan produktivitas tenaga kerja diperlukan untuk mencapai hasil sesuai dengan tujuan organisasi karena manusia merupakan tenaga kerja memainkan peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia mengacu ke seluruh orang yang ada di dalam suatu organisasi yang berperan sebagai penggerak utama dalam menjalankan aktivitas operasional yang berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan organisasi perlu terciptanya sinergi yang baik antara manajemen organisasi dengan pegawai yang didukung oleh organisasi agar meningkatnya produktivitas kerja.

Produktivitas kerja salah satu asset yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan operasional suatu organisasi. (Lestari, 2020) produktivitas kerja merujuk pada pengelolaan sumber daya manusia baik secara efektif maupun efisien. Tingkat produktivitas kerja yang tinggi mencerminkan kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya serta kemampuan dalam menjalankan semua tanggung jawab sebagai pegawai.

Menurut (Tanjung & Mardhiyah, 2023) produktivitas kerja adalah kapasitas pegawai dalam menyelesaikan tugas tertentu sesuai dengan standar yang ditetapkan, dengan

mempertimbangkan biaya, kelengkapan dan kecepatan, sehingga terciptanya pemakaian tenaga kerja secara optimal efektivitas keseluruhan.

Dalam era globalisasi dan persaingan yang sangat ketat ini, organisasi dituntut untuk terus meningkatkan produktivitas pegawai menjadi salah satu faktor kunci utama. Ditengah tuntutan yang semakin meningkat untuk pelayanan yang lebih baik dan efisien, terutama disektor publik. Organisasi pemerintah yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, menghadapi tekanan untuk mengoptimalkan sumber daya organisasi dan memberikan layanan terbaik bagi Masyarakat, salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang (Disdukcapil) merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dan berperan penting dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan kepada Masyarakat, serta membantu walikota dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berikut adalah tabel jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang:

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pegawai Disdukcapil Kota Padang

No	Status Pegawai		ASN	Honorar/ Kontrak	Jumlah
	Tingkat Pendidikan				
1	SMA		7	12	19
2	D3		8	3	11
3	S1		19	13	32
4	S2		7	-	7
Total			41	28	69

Sumber: Data Disdukcapil Kota Padang Tahun 2024

Dari data tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai Disdukcapil Kota Padang secara keseluruhan berjumlah 69 pegawai, diantaranya 41 pegawai yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 28 pegawai berstatus sebagai honorer/kontrak yang

melaksanakan tugas dalam kegiatan operasional pelayanan publik kepada Masyarakat sesuai dengan bidang dan jabatan fungsional masing-masing.

Dari tabel diatas peneliti memberikan informasi mengenai jumlah pegawai dalam organisasi. Data ini menjadi landasan penting dalam pelaksanaan survei awal, karena survei tersebut melibatkan 30 responden yang diambil dari populasi pegawai yang dicatat. Berikut ini tabel hasil survei awal yang menyajikan pendapat dari pegawai:

Tabel 1. 2 Hasil Survei Awal Pada Pegawai Disdukcapil Kota Padang

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Kelelahan kerja mempengaruhi produktivitas kerja anda secara keseluruhan.	86,7%	13,3%
2	Melakukan pekerjaan yang kurang tepat dapat terjadinya kesalahan dalam memanfaatkan teknologi, sehingga berpengaruh terhadap produktivitas kerja.	56,7%	43,3%
3	Memanfaatkan teknologi yang ada saat ini dapat mengurangi beban kerja yang dilakukan secara manual.	93,3%	6,7%

Sumber: Survei Awal 2024

Berdasarkan hasil survei awal pada tabel diatas, terdapat 86,7% responden menyatakan bahwa kelelahan kerja mempengaruhi produktivitas kerja secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja adalah faktor penting yang perlu diperhatikan oleh organisasi. Sebaliknya, 13,3% responden menyatakan kelelahan kerja tidak mempengaruhi produktivitas kerja. Penelitian yang dilakukan (Novita & Prapanca, 2022) kelelahan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

Selain itu, 56,7% responden menyatakan melakukan pekerjaan yang kurang tepat dapat terjadinya kesalahan dalam memanfaatkan teknologi, sehingga berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Sebaliknya, 43,3% Sebagian besar responden dapat memanfaatkan teknologi untuk melakukan pekerjaannya tanpa mempengaruhi produktivitas kerja pegawai.

Berdasarkan hasil survei awal selanjutnya terdapat 93,3% responden menyatakan bahwa teknologi membantu mengurangi beban kerja manual, hal ini menunjukkan pentingnya teknologi dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Sebaliknya, 6,7% responden merasa teknologi tidak mengurangi beban kerja yang dilakukan secara manual. Penelitian yang dilakukan (Krishna et al., 2024) pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

Hasil survei awal di atas memberikan gambaran mengenai faktor yang memengaruhi kerja individu dalam menjalankan tugasnya. Data jumlah pegawai ini dapat dikaitkan dengan layanan yang menunjukkan jumlah permohonan dokumen kependudukan yang berhasil diselesaikan maupun yang ditolak, sehingga memberikan gambaran tentang produktivitas kerja dan kapasitas kerja pegawai dalam melayani Masyarakat.

Tabel 1. 3 Data Layanan Disdukcapil Kota Padang**Tanggal 6 Desember 2024**

No	Nama Layanan	Operator	Ditolak	Selesai	Total
1	Penerbitan Kartu Keluarga (KK) baru karena pisah kk dalam satu rumah		2	4	6
		Operator 1	2	4	6
2	Penerbitan Kartu keluarga (KK) baru karena perubahan data		16	36	52
		Operator 2	2	0	2
		Operator 3	14	36	50
3	Penerbitan Kartu Keluarga (KK) baru karena hilang atau rusak		2	14	16
		Operator 4	0	6	6
		Operator 5	2	8	10
4	Pencatatan Kelahiran Warga Negara Indonesia (WNI) dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)		26	46	72
		Operator 6	9	13	22
		Operator 7	3	16	19
		Operator 8	14	17	31
5	Pencatatan Kematian Dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)		23	18	41
		Operator 9	20	11	31
		Operator10	3	7	10
6	Perpindahan Penduduk dalam dalam Satu Kota atau Kabupaten		14	13	27
		Operator 11	13	12	25
		Operator 4	1	1	2
7	Perpindahan Penduduk Antar Kota, Kabupaten Atau Provinsi		12	25	37
		Operator 12	12	25	37
8	Pindah Datang Penduduk Dari Luar Kota Atau Kabupaten Atau Provinsi		11	16	27
		Operator 11	11	16	27
9	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) Khusus Pemula / yang belum pernah memiliki		0	12	12
		Operator 14	0	12	12
10	Pembentukan Kartu Keluarga (KK) baru karena Membentuk Keluarga Baru		12	17	29
		Operator 15	12	17	29
11	Kartu Tanda Penduduk (KTP) Hilang		17	56	73
		Operator 16	6	23	29
		Operator 17	11	28	39
		Operator 18	0	5	5
Total			135	257	392
Persentase (%)			35%	65%	100%

Sumber: Data Disdukcapil Kota Padang

Dilihat dari data dalam tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 392 pengajuan dokumen kependudukan yang diterima oleh pegawai, 257 dokumen kependudukan yang dapat di selesaikan oleh pegawai sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Pegawai yang produktif mampu menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Tingginya aktivitas produktif pegawai dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menunjukkan kemampuan pegawai dalam mengelola waktu, sumber daya, serta keterampilan kerja yang dimiliki untuk mencapai target organisasi.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama 2 bulan melaksanakan praktek magang di Disdukcapil Kota Padang terdapat fenomena pada produktivitas kerja pegawai pada Disdukcapil yaitu dapat dilihat dari kurang maksimalnya pemanfaatan waktu kerja di lingkungan Disdukcapil Kota Padang masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan. Kondisi ini terlihat jelas masih adanya pegawai dibagian loket pelayanan yang belum berada di tempat kerja ketika jam kerja sudah dimulai. Kegiatan operasional dilakukan selama 8 jam per hari, namun terdapat beberapa pegawai kurang maksimal memanfaatkan waktu kerja dengan melakukan pekerjaan kurang dari 8 jam per harinya. Ketidakhadiran tepat waktu karena terlambat datang ke kantor sekitar 30 menit sampai 1 jam berdampak langsung pada produktivitas kerja keseluruhan organisasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh disdukcapil kota padang, akibatnya antrean Masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara manual menunggu antrean menjadi lebih lama sehingga terjadinya beban kerja yang berat, ditambah dengan tekanan untuk memenuhi target pelayanan dalam waktu yang terbatas, dapat menimbulkan kelelahan kerja.

Kelelahan kerja merupakan gejala yang berkaitan dengan menurunnya semangat kerja, keterampilan dan meningkatnya rasa cemas atau kejenuhan serta dapat mengurangi

produktivitas kerja yang kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Menurut (Fahri et al., 2021) kelelahan kerja merupakan kondisi dimana efisiensi melaksanakan tugas menurun, disertai dengan berkurangnya energi atau daya tahan fisik seseorang untuk melanjutkan aktivitas yang harus dilakukan. Kelelahan dapat diartikan sebagai suatu pola yang muncul ketika seseorang mengalami keterbatasan dalam melanjutkan pekerjaannya, yang secara umum dapat dialami oleh setiap individu.

Kelelahan kerja menjadi fenomena signifikan di kalangan pegawai yang harus menghadapi beban kerja tinggi dan tuntutan adaptasi terhadap teknologi baru. Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat fenomena pada kelelahan kerja pegawai pada Disdukcapil kota Padang kelelahan kerja dapat dipicu oleh beban kerja terutama dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Kependudukan dan Akta kelahiran, serta tuntutan pelayanan publik yang terus meningkat menyebabkan pegawai bekerja dibawah tekanan yang dapat memicu pada kelelahan kerja. Kelelahan kerja dapat dipicu dari beberapa faktor, salah satunya kelelahan mental dan emosional yang dialami pegawai saat melayani masyarakat. Pegawai yang berhadapan langsung dengan berbagai macam karakter dan situasi masyarakat, seperti masyarakat yang tidak sabar untuk dilayani dan mendesak untuk dilayani terlebih dahulu, dapat menimbulkan kelelahan mental yang mengakibatkan kinerja pegawai terganggu dan tidak fokus untuk menyelesaikan pekerjaan. Namun, pemanfaatan teknologi yang tepat dapat mengurangi beban kerja manual dan meningkatkan efisiensi, meskipun penggunaannya juga memerlukan adaptasi dan keterampilan yang memadai agar tidak menjadi sumber stres tambahan bagi pegawai.

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan besar dalam cara kerja berbagai organisasi, termasuk di sektor pemerintahan dan swasta. (Habibi et al., 2022)

menyatakan teknologi yang digunakan untuk pengolahan data mencakup proses pengumpulan, peorganisasian dan penyimpanan data dengan berbagai metode agar memperoleh informasi yang bermutu, yaitu informasi yang sesuai, tepat dan tersedia pada waktu yang dibutuhkan. Pemanfaatan teknologi dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja, dengan harapan mempermudah penyelesaian tugas-tugas dan mempercepat proses operasional. Namun, penerapan teknologi yang luas juga dapat memunculkan tantangan baru bagi pegawai, terutama terkait adaptasi dan kemampuan mengelola beban kerja yang bertambah. Adaptasi terhadap teknologi memerlukan keterampilan baru dan dapat menjadi sumber stres apabila pegawai merasa kurang terlatih atau terbebani dengan sistem yang kompleks.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, disdukcapil kota padang mengadopsi sistem teknologi digitalisasi untuk pelayanan administrasi kependudukan, seperti KTP elektronik (e-KTP), akta kelahiran, kartu keluarga dan dokumen kependudukan lainnya yang bernama “Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan” (SIRANCAK). Layanan online pada aplikasi sirancak memudahkan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan, tetapi terdapat fenomena yang dihadapi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memanfaatkan teknologi yaitu pegawai harus mengelola sistem teknologi ini secara aktif dan mengatasi keluhan teknis dari Masyarakat. Pegawai harus memastikan sistem teknologi seperti aplikasi layanan kependudukan (SIRANCAK), jaringan internet dan perangkat lunak berjalan dengan baik untuk mendukung kelancaran operasional. Selain mengelola teknologi, pegawai juga menghadapi tekanan untuk mempercepat proses pelayanan kepada Masyarakat. Masyarakat yang menggunakan layanan berbasis teknologi sering menghadapi kendala seperti kesulitan mengakses aplikasi, lambatnya proses penginputan data dan kurangnya pemahaman cara menggunakan aplikasi. Menangani keluhan

masyarakat secara langsung dapat mempengaruhi mental pegawai. Tekanan untuk selalu bersikap profesional dan responsif, pegawai diharapkan untuk segera menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Tuntutan ini menciptakan tekanan tambahan, karena pegawai harus berusaha untuk memberikan solusi yang cepat dan memuaskan, Ketidakmampuan untuk memenuhi harapan ini dapat menyebabkan rasa frustrasi baik bagi pegawai maupun masyarakat.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penelitian ini untuk mengetahui Kelelahan Kerja Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kelelahan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh kelelahan kerja dan pemanfaatan terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kelelahan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

2. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kelelahan kerja dan pemanfaatan teknologi terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain:

1.4.1 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis untuk menambah ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan menambah wawasan dalam menerapkan teori manajemen sumber daya manusia selama menjalani perkuliahan.
- b. Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu dan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai kelelahan kerja, pemanfaatan teknologi dan produktivitas kerja.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan masukan mengenai kelelahan kerja dan pemanfaatan teknologi terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, batasan masalah dalam penelitian ini adalah membahas mengenai Pengaruh Kelelahan Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Produktivitas kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.