



BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Teori Dasar

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu pendekatan strategis dalam pengelolaan tenaga kerja dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan kesejahteraan karyawan. MSDM memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan tenaga kerja dan pencapaian tujuan organisasi, baik dalam aspek operasional maupun strategis. Menurut (Gary, 2015), MSDM adalah suatu proses strategis dalam organisasi yang berfokus pada perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, kompensasi, dan hubungan kerja untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang berkinerja tinggi. Dessler menekankan bahwa MSDM bukan hanya tentang administrasi tenaga kerja, tetapi juga tentang bagaimana organisasi dapat meningkatkan daya saingnya melalui pengelolaan SDM yang efektif.

(Panggabean, 2016) mendefinisikan MSDM sebagai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, serta pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Pendapat ini menunjukkan bahwa MSDM mencakup seluruh siklus hidup karyawan di dalam organisasi, mulai dari perekrutan hingga pemberhentian kerja, dengan tujuan memastikan efektivitas dan efisiensi organisasi. Menurut (Kadarisman, 2017) MSDM adalah serangkaian keputusan dan praktik yang memengaruhi tenaga kerja dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan, motivasi, dan komitmen yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Mereka



menekankan bahwa MSDM bukan hanya tanggung jawab departemen SDM, tetapi juga merupakan bagian integral dari strategi bisnis organisasi dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui tenaga kerja yang berkualitas.

MSDM mencakup berbagai fungsi utama yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja individu dan organisasi. Fungsi utama MSDM meliputi (Setyaningdiah, 2025):

- a. Rekrutmen dan Seleksi. Proses mencari, menarik, dan memilih individu yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Pelatihan dan Pengembangan. Upaya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan agar dapat bekerja secara efektif dan adaptif terhadap perubahan.
- c. Manajemen Kinerja. Penilaian dan evaluasi kinerja karyawan untuk memastikan mereka bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- d. Kompensasi dan Benefit. Sistem penghargaan yang mencakup gaji, tunjangan, insentif, dan fasilitas lain guna meningkatkan kesejahteraan dan motivasi kerja.
- e. Hubungan Industrial. Pengelolaan hubungan antara organisasi dan tenaga kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

MSDM juga berperan dalam mengadaptasi teknologi digital dan perubahan lingkungan kerja untuk meningkatkan daya saing organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi, di antaranya (Chairunnisah et al., 2021):

- a. Meningkatkan Produktivitas. Dengan pengelolaan SDM yang efektif, organisasi dapat memastikan bahwa tenaga kerja memiliki kompetensi dan motivasi yang tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas.



b. Meningkatkan Kepuasan dan Retensi Karyawan. Dengan memberikan lingkungan kerja yang baik, kesejahteraan, dan peluang pengembangan karier, organisasi dapat mengurangi tingkat turnover karyawan.

c. Mendukung Keunggulan Kompetitif. Organisasi dengan tenaga kerja yang terlatih dan kompeten memiliki daya saing lebih tinggi dalam menghadapi perubahan pasar dan persaingan global.

d. Menjaga Kepatuhan terhadap Regulasi. MSDM membantu organisasi untuk mematuhi peraturan ketenagakerjaan, termasuk hak-hak karyawan, keselamatan kerja, serta kebijakan kesejahteraan tenaga kerja.

2. Motivasi Pelayanan Publik

Secara umum menurut (Hanasi et al., 2024) motivasi bisa diartikan sebagai suatu daya pendorong atau perangsang terhadap seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Motivasi menggambarkan suatu kekuatan yang menggerakkan manusia untuk bersikap dengan cara-cara tertentu. Motivasi muncul karena adanya suatu kebutuhan, dan kebutuhan menunjukkan adanya suatu kekurangan yang dialami oleh seseorang. Kekurangan itu bisa bersifat fisiologis, psikologis, ataupun sosiologis. Kebutuhan tersebut biasanya didorong dan diarahkan untuk mengurangi kekurangan akan kebutuhan.

Pelayanan publik menurut (Iptidaiyah & Mulyawan, 2022) merupakan bagian pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut termasuk: pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.



Sedangkan pelayanan publik (*public service*) secara umum bisa diartikan sebagai suatu usaha yang dilaksanakan oleh sekelompok orang atau instansi tertentu guna memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi penting karena ia senantiasa berhubungan dengan orang banyak dalam masyarakat. Secara operasional pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara tepat waktu, bermutu, mudah dan sempurna, serta tanpa mengharapkan adanya imbalan jasa tertentu. Mengabdikan kepada masyarakat bukanlah berarti berbisnis dengan masyarakat ataupun stakeholders lainnya yang akhirnya berujung pada permintaan imbalan barang, uang, dan jasa dari hasil pelayanan yang diberikan tersebut. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat yang merujuk kepada kepuasan pelanggan, yaitu masyarakat yang memerlukan pelayanan secara maksimal dari instansi pemerintah yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu orang-orang yang melibatkan diri dalam tugas-tugas pelayanan publik seharusnya memiliki motivasi pelayanan publik yang tulus dan tanpa mengharapkan balas jasa dari apa-apa yang mereka lakukan terhadap masyarakat atau publik (Utami, 2021).

Selanjutnya, motivasi pelayanan publik (*public service motivation*, atau lazim disingkat dengan PSM) secara umum bisa pula diartikan sebagai motivasi atau keinginan dalam yang dimiliki oleh seseorang individu untuk mengabdikan kepada kepentingan publik atau masyarakat. Konsep motivasi pelayanan publik atau PSM sebenarnya didefinisikan secara berbeda oleh para peneliti. Namun demikian ada karakteristik yang sama dari berbagai definisi tersebut, yaitu bahwa PSM berhubungan dengan motivasi atau keinginan untuk mengabdikan kepada kepentingan publik.

Kemudian (Hanasi et al., 2024) menawarkan upaya pertama untuk mengukur motivasi pelayanan publik secara empiris. Mulai dari motif berbasis norma, afektif dan rasional, di mana konsep motivasi pelayanan publik dibangun, ia menurunkan enam dimensi: (1) daya



tarik untuk pembuatan kebijakan, (2) pengorbanan diri, (3) komitmen terhadap kepentingan publik, (4) kasih sayang, (5) kewarganegaraan kewajiban dan (6) keadilan sosial.

Penyederhanaan dilakukan oleh (Iptidaiyah & Mulyawan, 2022) Dimensi dengan (1).

Pengorbanan diri, (2). Kasih sayang (3). Komitmen untuk kepentingan umum, (4).

Pembuatan kebijakan publik. Pada intinya, teori motivasi pelayanan publik menentang bahwa individu bertindak semata-mata untuk kepentingan diri sendiri, motivasi utama mereka adalah kepuasan untuk melayani publik, akhirnya, pengorbanan diri untuk menempatkan kebaikan pada masyarakat di atas kepentingan pribadi merupakan akar dari motivasi pelayanan publik.

Public Service Motivation merujuk pada dorongan internal individu untuk terlibat dalam pekerjaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Public Service Motivation* mengakui bahwa banyak pegawai negeri tidak hanya mencari imbalan finansial, tetapi juga merasa terpanggil untuk berkontribusi pada tujuan sosial yang lebih besar. Indikator seperti kepedulian terhadap kesejahteraan masyarakat dan nilai-nilai altruistik menunjukkan seberapa besar individu merasa terhubung dengan misi pelayanan publik. *Public Service Motivation* dapat mempengaruhi perilaku pegawai, meningkatkan keterlibatan, dan mendorong kinerja yang lebih baik dalam sektor publik, indikator *Public Service Motivation* ((Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, 2010) adalah :

- a. Kepedulian terhadap Kesejahteraan Masyarakat: Sejauh mana individu merasa terdorong untuk berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat.
- b. Keterlibatan dalam Tugas Kewarganegaraan: Tingkat partisipasi individu dalam kegiatan yang mendukung kepentingan publik.
- c. Nilai-nilai Altruistik: Keyakinan individu bahwa melayani orang lain adalah hal yang penting dan bermakna.



Public Service Motivation adalah konsep yang merujuk pada dorongan atau motivasi

individu untuk bekerja dalam sektor publik dan melayani masyarakat. *Public Service*

Motivation mencakup nilai-nilai, keyakinan, dan komitmen yang mendorong individu untuk

berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat dan menjalankan tugas-tugas publik dengan

integritas dan dedikasi. *Public Service Motivation* sering kali dianggap sebagai faktor penting

dalam meningkatkan kinerja pegawai di sektor publik. Indikator *Public Service Motivation*

(Edelmann, 2023), yaitu :

- a. Komitmen terhadap Misi Publik: Tingkat di mana pegawai merasa terikat dengan misi dan tujuan organisasi publik.
- b. Keinginan untuk Membantu Orang Lain: Motivasi untuk memberikan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat dan membantu individu yang membutuhkan.
- c. Integritas dan Etika: Tingkat kepatuhan pegawai terhadap standar etika dan integritas dalam menjalankan tugas publik.
- d. Kepuasan Kerja: Rasa puas pegawai terhadap pekerjaan mereka, yang dapat dipengaruhi oleh motivasi untuk melayani publik.
- e. Partisipasi dalam Inisiatif Publik: Keterlibatan pegawai dalam program atau proyek yang bertujuan untuk meningkatkan layanan publik.

3. Pendidikan Dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dalam

dunia ketenagakerjaan. Hal tersebut erat kaitannya karena pendidikan dan pelatihan

merupakan suatu rangkaian kegiatan atau proses yang bertujuan untuk meningkatkan

pengetahuan, keterampilan dan sikap seorang karyawan atau pegawai guna melaksanakan

tugasnya. Pendidikan dan pelatihan juga dapat menghilangkan kesenjangan yang terjadi

antara unsur-unsur yang dimiliki oleh seorang karyawan atau pegawai dengan unsur-unsur

atau tujuan yang diharapkan oleh suatu instansi/lembaga. Pendidikan dan pelatihan memiliki



maksud yang hampir sama dalam pelaksanaannya, namun terdapat perbedaan di antara keduanya, yaitu dalam hal ruang lingkup yang mendasarinya. Pendidikan merupakan suatu proses untuk meningkatkan pengetahuan dan pengertian umum seseorang mengenai suatu hal dan pada umumnya pendidikan lebih menekankan teori daripada praktik. Sedangkan pelatihan merupakan suatu proses untuk meningkatkan kecakapan, keterampilan/skill seseorang dalam menunjang tuntutan pekerjaannya dan biasanya lebih menekankan praktik daripada teori (Agustina, 2022).

Menurut (Hendri & Suryani, 2020) pendidikan adalah usaha manusia untuk membutuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat dan kebudayaan yang dikembangkan dalam hidup dan kehidupan yang terjadi dalam suatu proses pendidikan. Pendapat lain dikemukakan oleh (Ndruru et al., 2022) Pendidikan adalah aktifitas memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai guna mencapai efektivitas organisasi yang dilakukan melalui pengembangan karier serta pendidikan dan pelatihan. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk merubah perilaku seseorang melalui suatu pengajaran agar berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. Sedangkan menurut (Ataunur & Ariyanto, 2016) pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang lebih menekan pada praktik daripada teori yang dilakukan seseorang atau sekelompok dengan menggunakan pendekatan 10 pelatihan untuk orang dewasa dan bertujuan meningkatkan dalam satu atau beberapa jenis keterampilan tertentu. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah proses seseorang mencapai suatu kemampuan tertentu.



(Unesco, 2020) Pendidikan adalah proses sistematis yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap individu melalui pengalaman belajar yang terstruktur. Pendidikan mencakup berbagai bentuk pembelajaran, baik formal maupun informal, yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan individu. Proses ini tidak hanya berfokus pada aspek akademis, tetapi juga pada pengembangan karakter dan keterampilan sosial. Pendidikan yang baik mempersiapkan individu untuk berkontribusi secara positif dalam masyarakat dan dunia kerja. Indikator:

- a. Tingkat partisipasi dalam pendidikan formal.
- b. Kualitas kurikulum dan metode pengajaran.
- c. Hasil belajar siswa (nilai ujian, keterampilan praktis).

Pelatihan adalah proses pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang spesifik untuk meningkatkan kinerja individu dalam suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Pelatihan biasanya bersifat praktis dan terfokus pada keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas tertentu. Pelatihan dapat dilakukan di tempat kerja, melalui kursus, atau program pelatihan yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan organisasi atau individu (Unesco, 2020).

Pelatihan adalah proses sistematis yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas tertentu. Pelatihan dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti:

- a. Pelatihan Formal: Program yang terstruktur dan biasanya dilakukan di institusi pendidikan atau lembaga pelatihan, dengan kurikulum yang jelas dan instruktur yang berpengalaman.
- b. Pelatihan *On-the-Job*: Pelatihan yang dilakukan di tempat kerja, di mana peserta belajar sambil melakukan tugas mereka di bawah bimbingan mentor atau supervisor.



- c. Pelatihan Berbasis Teknologi: Menggunakan platform digital atau e-learning untuk memberikan materi pelatihan, memungkinkan peserta untuk belajar secara mandiri dan fleksibel (Adhvaryu, 2023).

Pelatihan dan pelatihan adalah proses pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang spesifik untuk meningkatkan kinerja individu dalam pekerjaan atau tugas tertentu. Pelatihan biasanya bersifat lebih praktis dan terfokus pada keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan tertentu. Ini dapat mencakup pelatihan teknis, pelatihan soft skills, atau pelatihan kepemimpinan. Pelatihan yang efektif membantu individu untuk meningkatkan kinerja mereka dan beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan kerja, (Noe, 2017) indikator pendidikan dan pelatihan berupa :

- a. Tingkat kepuasan.
- b. Peningkatan kinerja setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan.
- c. Penerapan keterampilan baru di tempat kerja.

Tujuan diadakanya pendidikan dan pelatihan adalah untuk :

- a. Membekali peserta dengan keterampilan praktis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan lebih efisien.
- b. Memberikan informasi terbaru dan relevan yang dapat membantu peserta dalam pekerjaan mereka.
- c. Meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja individu atau tim.

Pendidikan dan pelatihan adalah dua proses yang saling melengkapi, di mana pendidikan memberikan dasar pengetahuan dan keterampilan umum, sementara pelatihan memberikan keterampilan praktis yang spesifik untuk pekerjaan. Kombinasi pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk membangun sumber daya manusia yang kompeten. Pendidikan memberikan landasan teoritis, sedangkan pelatihan memastikan bahwa individu dapat menerapkan pengetahuan tersebut dalam konteks praktis.

4. Kompetensi

Kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan oleh seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas dengan efektif dan efisien. Kompetensi mencakup tidak hanya kemampuan teknis dan kognitif, tetapi juga aspek-aspek perilaku yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menjalankan tanggung jawabnya dalam konteks pekerjaan tertentu.

Menurut (Spencer, L. M., & Spencer, 2017) dalam bukunya *Competence at Work: Models for Superior Performance*, kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan terkait dengan efektivitas kerja yang superior dalam suatu pekerjaan. Kompetensi ini bisa bersifat teknis maupun perilaku, dan merupakan kualitas yang dapat diukur dan dikembangkan melalui pelatihan. Kompetensi terdiri dari beberapa elemen, antara lain:

- a. Informasi teoretis atau praktis yang dimiliki oleh individu mengenai suatu bidang.
- b. Kemampuan yang dapat dipraktikkan untuk melakukan tugas atau kegiatan dengan benar.
- c. Cara seseorang bersikap, yang mencakup komitmen, motivasi, dan nilai-nilai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kompetensi sangat penting karena merupakan dasar bagi individu maupun organisasi untuk mencapai kerja yang optimal dan tujuan yang diinginkan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa kompetensi sangat penting:

- a. Meningkatkan Kerja. Kompetensi memungkinkan individu untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih efisien dan efektif. Dengan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang sesuai, karyawan dapat bekerja lebih produktif, menghasilkan kualitas kerja yang lebih tinggi, serta mengurangi kesalahan.





- b. Mendukung Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik. Kompetensi, terutama yang berkaitan dengan keterampilan analitis dan pemanfaatan informasi, membantu seseorang dalam membuat keputusan yang lebih baik dan berbasis data. Orang yang kompeten dapat memproses informasi dengan lebih baik, mengevaluasi alternatif, dan memilih solusi terbaik untuk masalah yang dihadapi.
- c. Adaptasi Terhadap Perubahan. Dunia kerja terus berubah, terutama dengan perkembangan teknologi dan lingkungan bisnis yang dinamis. Kompetensi, termasuk kemampuan untuk belajar hal baru dan beradaptasi dengan perubahan, menjadi kunci untuk tetap relevan dalam menghadapi tantangan baru. Pegawai yang kompeten mampu menghadapi perubahan teknologi, proses kerja, dan tuntutan pasar yang berkembang.
- d. Meningkatkan Kualitas Layanan. Dalam sektor publik maupun swasta, kompetensi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan kompetensi yang memadai, pegawai dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan.
- e. Pengembangan Karir. Kompetensi individu tidak hanya penting bagi organisasi tetapi juga untuk perkembangan karier individu itu sendiri. Orang yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih mudah mendapatkan promosi, pengakuan, dan peluang pengembangan dalam organisasi. Kompetensi membantu individu mencapai tujuan pribadi dan profesional mereka.
- f. Efisiensi Organisasi. Organisasi yang memiliki karyawan yang kompeten cenderung beroperasi dengan lebih efisien, karena pegawai dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan tepat waktu, menghindari penundaan, dan meminimalkan biaya yang diakibatkan oleh kesalahan atau pekerjaan ulang. Ini sangat relevan di lingkungan



pemerintahan, seperti di BPS, di mana akurasi dan kecepatan sangat dibutuhkan dalam pengumpulan dan penyebaran data.

- g. Meningkatkan Daya Saing. Organisasi dengan tenaga kerja yang kompeten memiliki keunggulan kompetitif di pasar. Pegawai yang kompeten dapat berinovasi, memberikan nilai tambah pada produk atau layanan, serta membantu organisasi tetap unggul di tengah persaingan. Ini berlaku baik di sektor swasta maupun di lembaga publik yang ingin meningkatkan kinerja organisasi.
- h. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Efektif. Kompetensi juga berpengaruh pada budaya dan lingkungan kerja. Individu yang kompeten lebih percaya diri dalam melakukan tugas, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta lebih mudah bekerja sama dalam tim. Ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, kolaboratif, dan harmonis.
- i. Memenuhi Standar dan Regulasi. Kompetensi membantu organisasi, termasuk lembaga pemerintahan seperti BPS, dalam memenuhi standar kualitas, peraturan, dan kebijakan yang berlaku. Dalam konteks pengolahan data dan pelayanan publik, kompetensi digital sangat penting untuk memastikan bahwa data dikelola dengan akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh regulasi.
- j. Membantu Inovasi. Pegawai yang kompeten cenderung lebih kreatif dan inovatif, mampu menemukan cara-cara baru dalam menyelesaikan masalah, serta mengembangkan ide-ide yang bisa membawa kemajuan bagi organisasi. Kompetensi dalam teknologi digital, misalnya, membantu organisasi melakukan transformasi digital yang lebih efektif.

Kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan efektif. Kompetensi mencakup kemampuan individu untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan dalam situasi nyata,



serta beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang dihadapi dalam lingkungan kerja.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, kompetensi merujuk pada karakteristik yang dimiliki oleh individu yang memungkinkan mereka untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam pekerjaan. Ini mencakup aspek teknis (*hard skills*) dan non-teknis (*soft skills*) yang diperlukan untuk berkontribusi secara efektif dalam organisasi. Indikator

Kompetensi menurut (Sanghi, 2012), adalah :

- a. Pengetahuan: Tingkat pemahaman individu tentang teori, prinsip, dan informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka.
- b. Keterampilan: Kemampuan praktis untuk melakukan tugas tertentu, termasuk keterampilan teknis dan interpersonal.
- c. Sikap: Nilai-nilai dan perilaku yang mempengaruhi cara individu berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan.
- d. Kemampuan Adaptasi: Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dalam lingkungan kerja dan menghadapi tantangan baru.
- e. Efektivitas kerja: Hasil yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka, yang mencerminkan tingkat kompetensi yang dimiliki.

Kompetensi merupakan pondasi penting bagi individu dan organisasi untuk mencapai kesuksesan dan daya saing. Dengan kompetensi yang memadai, karyawan dapat meningkatkan kinerja, memberikan keputusan yang lebih baik, beradaptasi dengan perubahan, dan memberikan nilai lebih bagi organisasi serta masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian atau studi yang dilakukan sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan dalam membangun kerangka teoritis dan metodologi untuk penelitian baru. Penelitian terdahulu membantu peneliti untuk (Suharsimi, 2018): Mengetahui



perkembangan teori dan konsep yang relevan dengan topik penelitian, menghindari duplikasi atau mengulang penelitian yang sama, menyempurnakan desain penelitian dengan memperbaiki metode yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, membandingkan temuan penelitian baru dengan hasil penelitian sebelumnya untuk memperkuat argumen atau menghasilkan temuan baru.

Melalui tinjauan penelitian terdahulu, peneliti dapat memahami apa yang telah dipelajari, metode apa yang telah digunakan, serta kesimpulan apa yang telah diambil dari studi sebelumnya. dapat di lihat pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

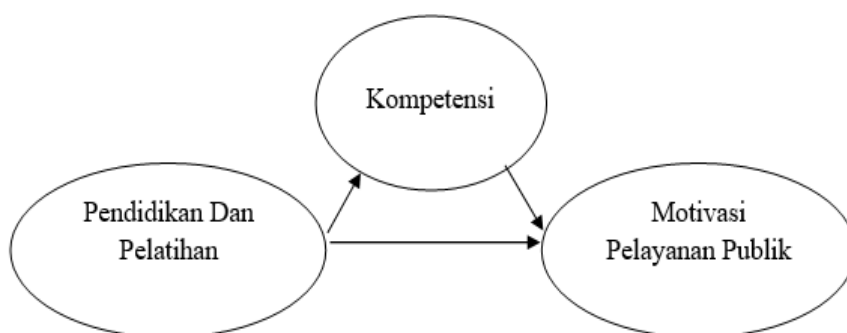
No	Nama pengarang/ Tahun	Judul dan Identitas Jurnal	Variabel Penelitian dan Alat Analisis	Hasil penelitian
1	(Puspitawaty, 2020)	Pengaruh motivasi dan kompetensi terhadap kinerja <i>front office</i> yang berdampak pada kualitas pelayanan publik	Motivasi dan kompetensi, kinerja <i>front office</i> , kualitas pelayanan publik Alat analisis : Model Regresi Berganda	Motivasi menjadi hal yang penting di perhatikan oleh pimpinan organisasi dalam hal ini untuk Pelayanan Publik.
2	(Muhlisin, Zainuri, 2021)	Pengaruh pendidikan dan pelatihan serta kompetensi terhadap kinerja operator sistem informasi administrasi kependudukan Desa (Siapkedesa) Se-Kabupaten Rembang dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening	Pendidikan dan pelatihan, kompetensi kerja, motivasi kerja Alat analisis : model regresi berganda	Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kompetensi perbengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi.
3	(Mulyanti, 2023)	Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan	Kompetensi kerja, Kinerja karyawan	Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan. Kinerja dan keefektifan karyawan dalam melaksanakan tugas sangat ditentukan oleh kompetensi.
4	(Raihan A. Hanas, Asna	Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja	Kemampuan, Motivasi Kerja,	Motivasi Kerja berpengaruh positif dan



No	Nama pengarang/ Tahun	Judul dan Identitas Jurnal	Variabel Penelitian dan Alat Analisis	Hasil penelitian
1.	Aneta, 2023)	pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo	Kualitas Pelayanan publik Alat analisis : regresi berganda	signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo
5	(Pariakan <i>et al.</i> , 2023)	Pengaruh Beban Kerja Pegawai, Motivasi Kerja, dan Kompetensi Pegawai terhadap Prestasi Kerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)	Beban kerja, motivasi kerja, kompetensi kerja. Alat analisis : Regresi Berganda	Beban kerja pegawai, motivasi kerja, dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh positif dan bermakna terhadap kinerja pegawai.

C. Kerangka Penelitian

Kerangka berpikir adalah konsep yang membantu peneliti memahami dan menghubungkan teori, variabel, serta konsep yang relevan dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk memberikan arah yang jelas dalam penelitian, sehingga peneliti dapat menjelaskan fenomena yang dipelajari dengan lebih terstruktur (Ferdinand, 2014). Kerangka berpikir berperan sebagai penghubung antara teori dan data lapangan, memungkinkan peneliti menganalisis masalah dengan lebih sistematis. Dengan adanya kerangka ini, peneliti dapat fokus pada konsep utama yang perlu diukur serta memahami bagaimana hubungan antar elemen tersebut memengaruhi hasil penelitian. Berdasarkan pemikiran di atas maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

Penelitian ini mengkaji bagaimana Pendidikan dan Pelatihan meningkatkan Motivasi Pelayanan Publik, dengan Kompetensi sebagai mediasi di KPU Inhil. Pendidikan dan Pelatihan yang baik meningkatkan kompetensi pegawai, yang membuat mereka lebih percaya diri dan siap bekerja. Kompetensi yang tinggi kemudian mendorong motivasi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih optimal.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan sementara yang diajukan untuk menjelaskan suatu fenomena atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis berfungsi sebagai prediksi yang dapat diuji melalui penelitian untuk menentukan apakah dugaan tersebut benar atau salah. Dalam konteks penelitian ilmiah, hipotesis berfungsi sebagai dasar untuk mengembangkan eksperimen atau pengujian empiris (Sugiyono, 2014). Hipotesis penelitian ini berdasarkan gambar kerangka: “Diduga Terdapat Pengaruh pada Model Motivasi Pelayanan Publik Berbasis Pendidikan Dan Pelatihan Dengan Kompetensi Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Indragiri Hilir

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah elemen atau faktor yang dapat diukur, diobservasi, atau dimanipulasi dalam suatu studi untuk memahami hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Variabel ini berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data dan menganalisis fenomena yang sedang diteliti (Ferdinand, 2014). Penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat, Variabel Independent Motivasi Pelayanan Publik (Y) : variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen atau variabel terikat dan Variabel Dependen Pendidikan dan Pelatihan (X) : adalah variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya Variabel bebas/dependen serta Variabel Kompetensi (M) sebagai Variabel mediasi.



1. Konsep Operasional Variabel

Konsep operasional variabel merujuk pada cara di mana variabel yang digunakan dalam penelitian didefinisikan dan diukur secara konkret. Ini penting untuk memastikan bahwa variabel dapat diobservasi dan dianalisis dengan jelas, sehingga hasil penelitian dapat diinterpretasikan dengan tepat. Tabel berikut memberikan gambaran tentang konsep operasional variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini. Konsep operasional variabel dapat digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Konsep Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Pendidikan Dan Pelatihan(X)	Pendidikan dan pelatihan adalah proses pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang spesifik untuk meningkatkan kinerja individu dalam pekerjaan atau tugas tertentu, (Noe, 2017)	1. Tingkat Kepuasan 2. Peningkatan Prestasi Setelah Mengikuti Pendidikan Dan Pelatihan 3. Penerapan Keterampilan Baru Di Tempat Kerja	Likert
2.	Kompetensi (M)	Kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan efektif yang mencakup aspek teknis (<i>hard skills</i>) dan non-teknis (<i>soft skills</i>) yang diperlukan untuk berkontribusi secara efektif dalam organisasi, (Sanghi, 2012).	1. Pengatahuan 2. Keterampilan 3. Sikap 4. Kemampuan adaptasi 5. Efektivitas kerja	Likert
3.	Motivasi Pelayanan Publik(Y)	Dorongan atau motivasi individu untuk bekerja dalam sektor publik dan	1. Komitmen terhadap Misi Publik 2. Keinginan untuk Membantu Orang Lain.	Likert



No	Variabel Penelitian	Konsep Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		melayani masyarakat, (Edelmann, 2023)	3. Integritas dan Etika 4. Kepuasan Kerja 5. Partisipasi dalam Inisiatif Publik	

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2025

2. Indikator Penelitian

Penelitian ini mengkaji bagaimana Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh terhadap Motivasi Pelayanan Publik, dengan Kompetensi sebagai variabel mediasi di KPU Indragiri Hilir. Motivasi pelayanan publik sangat penting dalam memastikan penyelenggaraan pemilu yang profesional dan berintegritas. Pendidikan dan pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kompetensi pegawai, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja. Kompetensi yang lebih baik akan memperkuat motivasi mereka dalam menjalankan tugas pelayanan publik dengan lebih optimal. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur indikator dari masing-masing variabel guna memahami hubungan antara pendidikan, kompetensi, dan motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Variabel Motivasi Pelayanan Publik (Y), Pendidikan dan Pelatihan (X) dan Kompetensi (M).