

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembentukan Undang-undang Nomor 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (undang-undang) tidak lepas dari semangat pemberantasan korupsi, perlindungan hak asasi manusia, dan good governance yang setelah tahun 1998 menjadi isu penting dalam transisi demokrasi, penegakan hukum, dan hak asasi manusia di Indonesia. (TAP MPR Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan dan Pencegahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.) Telah terjadi perkembangan dalam sistem peradilan pidana di Indonesia. Sistem Peradilan Pidana yang tidak saja berorientasi perlindungan bagi pelaku (tersangka/ terdakwa) tetapi juga berorientasi kepada perlindungan /kepentingan pihak korban maupun saksi. Perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada Saksi dan/atau Korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan Undang – Undang.

Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan hukum bagi saksi dan korban, terutama dalam kasus-kasus yang berkaitan dengan pelanggaran hukum serius. Dalam pelaksanaan tugasnya, kualitas pelayanan perlindungan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan lembaga ini. Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap perlindungan yang efektif dan responsif memerlukan pendekatan yang komprehensif, termasuk peningkatan kompetensi dan komitmen para case manager sebagai aktor kunci dalam pelaksanaan perlindungan.

Kinerja pegawai merupakan hasil kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara & Waris, 2015). Dalam hal ini yang dimaksud kinerja pegawai yaitu kinerja dari case manager. Case manager atau yg biasa disebut CM merupakan seorang professional yang bertanggung jawab dalam menjalani layanan perlindungan kepada saksi/korban. Dalam konteks ini, peran *case manager* menjadi sangat strategis karena mereka bertanggung jawab untuk memastikan pelayanan berjalan secara efektif dan efisien, serta berorientasi pada kebutuhan saksi dan korban. Kompetensi dan komitmen *case manager*

menjadi dua faktor utama yang menentukan keberhasilan dalam mengelola kasus dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Case manager di LPSK yaitu menjalankan berbagai kasus dan memberikan perlindungan kepada para saksi dan korban atau biasa disebut terlindung LPSK. Namun, tidak semua pegawai adalah case manager karena khusus melakukan apa yang tidak bisa dilakukan pegawai lainnya tetapi case manager termasuk ke dalam bagian pegawai.

Di sisi lain, kualitas pelayanan yang diberikan LPSK juga dipengaruhi oleh mekanisme pelayanan perlindungan itu sendiri. Pelayanan perlindungan yang efektif dapat menjadi pemoderasi dalam hubungan antara kompetensi dan komitmen case manager terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa meskipun kompetensi dan komitmen case manager tinggi, tanpa adanya sistem pelayanan perlindungan yang baik, kualitas pelayanan tidak akan optimal.

Salah satu elemen yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah kompetensi dan komitmen dari individu yang menjalankan tugasnya, dalam hal ini, case manager. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara efektif, sementara komitmen mencerminkan dedikasi dan tanggung jawab individu terhadap pekerjaan dan tujuan organisasi. Kombinasi dari kedua faktor ini sangat berpengaruh dalam memastikan pelayanan yang responsif, tepat waktu, dan memenuhi kebutuhan saksi dan korban.

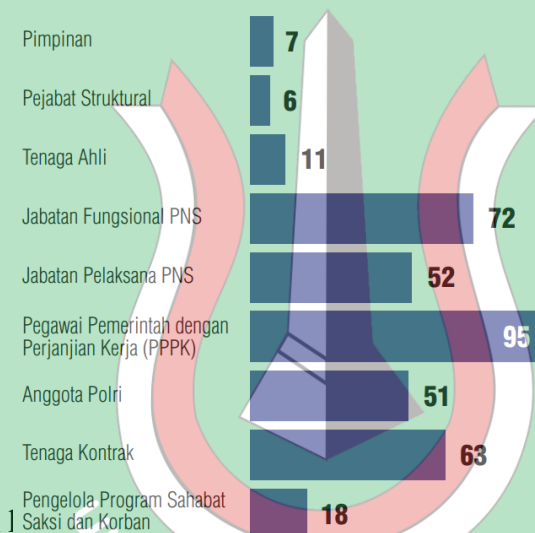
Namun, Kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara efektif. Pegawai yang kompeten mampu bekerja secara efisien, mengambil keputusan yang tepat, dan beradaptasi terhadap dinamika pekerjaan. Dalam konteks Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK), kompetensi case manager sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pendampingan serta akurasi dalam memberikan perlindungan. Kompetensi yang tinggi secara langsung berdampak positif pada peningkatan kinerja individu maupun tim.

Komitmen kerja mencerminkan tingkat loyalitas, keterlibatan emosional, dan keinginan pegawai untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan inisiatif, konsistensi dalam menyelesaikan tugas, serta kesediaan untuk menghadapi tantangan tanpa mengorbankan integritas. Komitmen yang kuat menjadi pendorong internal dalam menjaga dan meningkatkan kinerja, bahkan dalam kondisi kerja yang penuh tekanan.

Kompetensi dan komitmen memiliki hubungan sinergis dalam mendorong kinerja pegawai. Kompetensi memberikan fondasi teknis dan operasional, sedangkan komitmen memperkuat aspek motivasional dan dedikasi terhadap tugas. Tanpa kompetensi, komitmen saja tidak cukup untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Sebaliknya, kompetensi tanpa komitmen bisa menghasilkan kinerja yang tidak konsisten atau bahkan kontraproduktif. Kombinasi keduanya menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan.

LPSK saat ini didukung dengan 375 SDM personel untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Jumlah tersebut terdiri dari 7 pimpinan, 5 pejabat struktural, 11 tenaga ahli, 124 PNS, 95 pegawai PPPK, 22 PPNP, 49 anggota Polri, dan 62 tenaga kontrak.

Tabel 1. 1 Jumlah Insan LPSK Berdasarkan Jabatan 2024

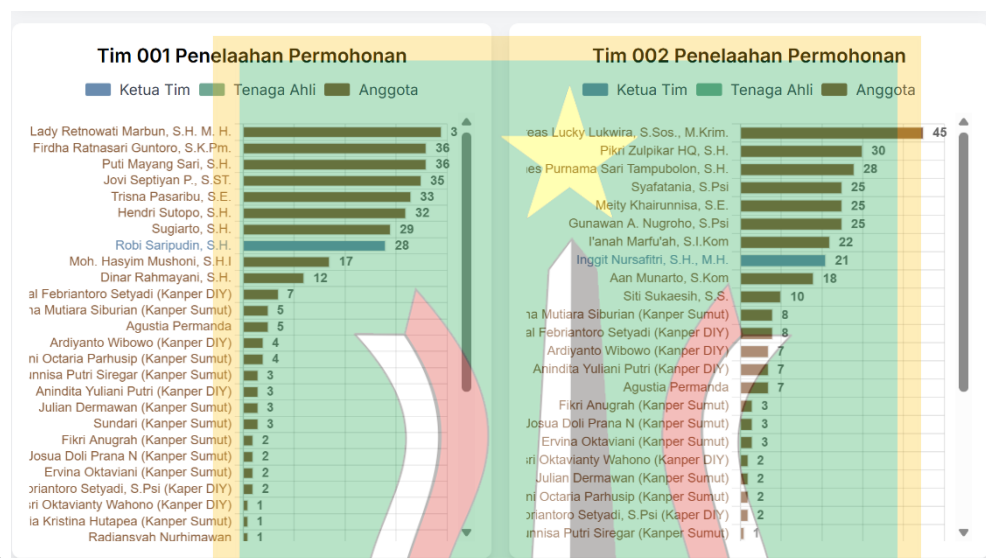


Adanya beban l... SDM yang menangani... nan yang masuk dengan...
 Setiap permohonan yar... tjukan laporan ke LPSK.
 Sumber: Data Olahan LPSK, 2024... pimpinan pada setiap hari
 Senin yang akan memutuskan apakah permohonan tersebut masuk ke dalam syarat permohonan LPSK untuk diterima atau tidak. Banyaknya kasus dan permohonan sehingga memaksa setiap case manager memegang banyaknya kasus yang ditangani. Sehingga terjadinya kelebihan beban kerja dan membuat adanya beberapa layanan yang telat untuk dilaksanakan. Dengan adanya beban kerja yang harus dipenuhi dan dijalani sehingga case manager membutuhkan kompetensi dan komitmen yang harus dipahami, dan pengetahuan yang luas terhadap kasus-kasus tersebut. Sehingga layanan yang diberikan akan lebih maksimal dan kualitas pelayanan akan lebih baik. Lamban dalam menjalani pelayanan kepada saksi dan korban juga menjadi salah satu faktor utama pada kinerja pegawai di LPSK. Masih banyaknya laporan dari Aparat Penegak Hukum bahwa pelaporan terhadap penghitungan restitusi yang terlambat dilaporkan. Sehingga dari

adanya pelaporan kasus tersebut membuat peneliti tertarik mencari tau apa faktor terjadinya keterlambatan case manager dalam menangani kasus dan memberikan pelayanan kepada saksi dan korban.

Dalam pelimpahan kepada biro-biro untuk menindaklanjuti dari hasil keputusan SMPL. Dalam biro tersebut memiliki pembagian tim, dan berikut gambar pembagian masing-masing CM dalam timnya dan jumlah kasus yang ditangani.

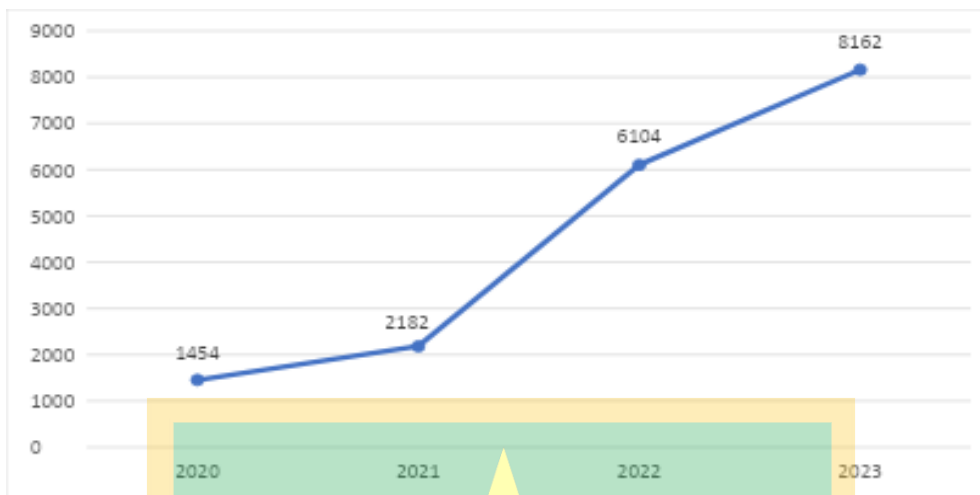
Gambar 1.1 Jumlah Pembagian kasus pertim



bahkan hanya ada 1 sampai 3 case manager yang memegang sampai puluhan kasus dan ada juga yang tidak memegang kasus tersebut. Sehingga dapat dilihat adanya beban kerja yang tidak merata dan adanya kurangnya kompetensi dan komitmen dari case manager yang lainnya sehingga ada beberapa case manager yang dianggap paham saja yang memegang kasus tersebut.

Capaian kinerja LPSK dapat ditunjukkan dari keberhasilan menumbuhkan kepercayaan saksi dan korban terhadap pelayanan dan perlindungan yang diberikan. Pada tahun 2021, tingkat kepuasan terhadap layanan perlindungan meningkat menjadi 83,75% dibandingkan tahun sebelumnya yakni 83,5% (LKj LPSK, 2021). Kepuasan terhadap layanan ini dikarenakan LPSK dengan cepat memberikan respon terhadap kasus-kasus yang membutuhkan perlindungan bagi saksi dan korban. Perlindungan yang diberikan oleh LPSK tidak hanya berkaitan dengan perlindungan fisik, melainkan juga memperjuangkan hak-hak saksi dan korban melalui upaya-upaya hukum dan advokasi. Kemudian, di tahun 2022 LPSK semakin menunjukkan peningkatan dalam kepuasan pelayanan dan perlindungan sebesar 84% (LKj LPSK, 2022). Hal tersebut diperkuat oleh jumlah permohonan perlindungan yang diterima oleh LPSK meningkat secara drastis dari tahun 2020 hingga 2023, yakni sebagai berikut.

Gambar 1. 1 Jumlah Permohonan Perlindungan di LPSK Tahun 2020-2023



Sumber: LKj LPSK Tahun 2020-2023. Diolah kembali oleh Peneliti (2024)

Lebih lanjut, sejak tahun 2020, LPSK telah berhasil dalam memberikan bantuan medis dan rehabilitasi psikososial serta psikologis kepada saksi dan korban. Pemberian bantuan medis dan sejenis lainnya semakin beragam dan merata di tahun 2022, yakni sebanyak 751 orang terlindung mendapatkan program bantuan medis dari LPSK (LKj LPSK, 2022). Untuk mendukung program tersebut, LPSK telah bekerja sama dengan 63 rumah sakit yang tersebar di 17 Provinsi, baik rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Hal ini menunjukkan upaya LPSK untuk memastikan bahwa bantuan medis dapat diakses oleh terlindung di berbagai wilayah. Bantuan medis yang diberikan tergantung jenis kejahatan yang dialami oleh saksi dan korban. Di tahun 2022, bantuan medis yang paling banyak diberikan adalah berkaitan dengan perkara pelanggaran HAM berat dengan jumlah 512 terlindung.

Untuk mengetahui capaian kinerja berdasarkan realisasi dari target kinerja yang telah ditetapkan, telah dilaksanakan pengukuran kinerja setiap indikator kinerja dari masing-masing sasaran strategis yang telah disahkan dalam Perjanjian Kinerja. Pengukuran kinerja adalah proses penilaian secara sistematis dan bersinambungan atas realisasi pelaksanaan kegiatan sesuai dokumen perencanaan, mencakup analisis jeda (gap analysis) antara realisasi kinerja dengan target kinerja dan realisasi kinerja tahun-tahun sebelumnya, dan analisis faktor pendukung/penghambat capaian kinerja untuk menggambarkan keterkaitan antara realisasi dengan target kinerja.

Nilai capaian kinerja diukur dengan membandingkan nilai realisasi kinerja dengan nilai target kinerja dikalikan 100%, sehingga diperoleh nilai ordinal dengan satuan persen.

Berdasarkan nilai ordinal tersebut, dapat diambil interpretasi kesimpulan atas capaian kinerja yang dilambangkan dengan simbol berwarna sesuai tabel berikut.

Tabel 3.1. Pedoman Interpretasi Nilai Capaian Kinerja

Skala Nilai Ordinal	Interpretasi Kesimpulan	Simbol
Lebih dari 125%	Sangat Berhasil	●
100% – 124,99%	Berhasil	●
75% – 99,99%	Cukup Berhasil	●
30% – 74,99%	Kurang Berhasil	●
Kurang dari 29,99%	Tidak Berhasil	●

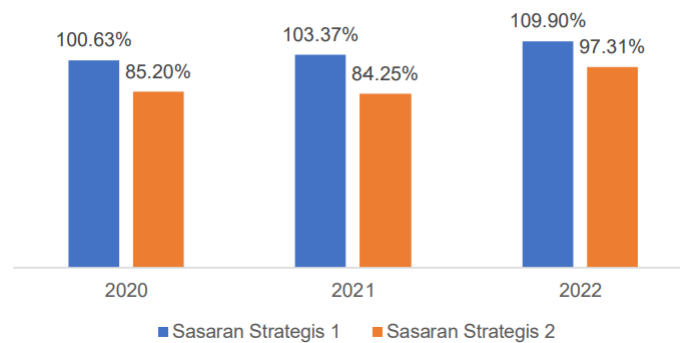
Ringkasan capaian kinerja LPSK tahun 2022 disajikan dalam tabel berikut.

Sasaran Strategis 1: Terwujudnya perlindungan dan pemenuhan hak-hak saksi dan korban di setiap proses peradilan pidana					
No.	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	
1.	Persentase permohonan perlindungan yang selesai ditindaklanjuti	90%	117,09%	130,10%	●
2.	Persentase Terlindung yang mendapatkan pelayanan LPSK	100%	100%	100%	●
3.	Tingkat kepuasan Terlindung atas pelayanan LPSK	87	86,64	99,59%	●
Capaian Sasaran Strategis 1				109,89%	●
Sasaran Strategis 2: Meningkatnya kapabilitas kelembagaan LPSK					
No.	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	
1.	Indeks Reformasi Birokrasi	75	73,91*	98,55%*	●
2.	Tingkat kepuasan internal LPSK atas pelayanan dukungan manajemen	80	76,25	95,31%	●
Capaian Sasaran Strategis 2				97,31%	●
Capaian Kinerja LPSK 2022				103,60%	●

Rata-rata capaian kinerja keseluruhan LPSK pada 2022 sebesar 103,41%, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa LPSK dikategorikan “Berhasil” melaksanakan indikator kinerja dan sasaran strategis yang direncanakan. Tahun 2022 LPSK mengukur lima indikator kinerja dari dua sasaran strategis. Sebanyak satu indikator dinyatakan “Sangat Berhasil”, satu indikator dinyatakan “Berhasil”, tiga indikator dinyatakan “Cukup Berhasil” dan tidak ada indikator yang dinyatakan “Kurang Berhasil” dan “Tidak Berhasil”.

Capaian kinerja LPSK tahun 2022 sebesar 103,41% meningkat +8,74% dari capaian tahun 2021 sebesar 94,67% dan +10,49% dari capaian tahun 2020 sebesar 92,92%. Rincian perbandingan capaian kinerja LPSK per sasaran strategis dalam tiga tahun terakhir disajikan dalam grafik berikut.

Grafik 3.1. Perbandingan Capaian Kinerja LPSK Tahun 2020–2022



Untuk melihat lebih lanjut capaian kinerja LPSK pada periode Renstra 2020-2024, Peneliti telah memetakan 6 (enam) indikator, di mana keenam indikator ini selalu digunakan oleh LPSK untuk mengukur kinerjanya pada tahun 2020-2023. Adapun capaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut.

Tabel 1. 2 Capaian Kinerja LPSK Tahun 2020-2023

Indikator	Target				Realisasi				Capaian			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Tingkat Kepuasan Penerima Layanan	83,5	83,75	84	84,25	80,97	85,62	86,64	86,36	96,97%	102,54%	99,59 %	102,5%
Indeks Reformasi Birokrasi (B)	75 (B)	75 (BB)	75 (BB)	81 (A)	60,13 (B)	61,21 (B)	64,42 (BB)	70,4 (BB)	80,17%	81,61%	85,99 %	86,91%
Opini BPK	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP	100%	100%	100%	100%
Persentase Terlindung yang Menerima Layanan	90%	90%	90%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pemenuhan Restitusi Berdasarkan Putusan	90%	90%	95%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nilai Akuntabilitas Kinerja	59 (CC)	68 (B)	72 (BB)	76 (BB)	51,73 (CC)	52,78 (CC)	54,74 (CC)	60,01 (B)	76,07%	77,62%	80,50 %	84,52%

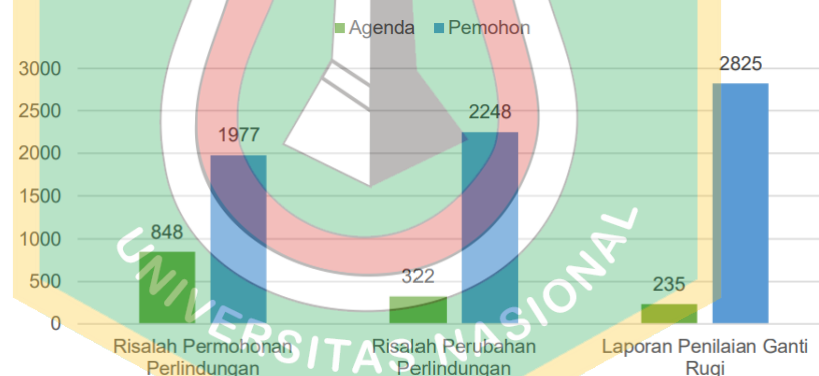
Sumber: Laporan Kinerja LPSK Tahun 2020–2023. Diolah kembali oleh Peneliti (2024)

LPSK sebagai lembaga yang bergerak di bidang perlindungan saksi dan korban telah meraih berbagai capaian kinerja pada periode Renstra 2020-2024. Untuk capaian kinerja yang menjadi program prioritas nasional, telah terbentuk Sahabat Saksi dan Korban (SSK/Kelompok Masyarakat Peduli Saksi dan Korban) yang diinisiasikan oleh LPSK dengan Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) pada tahun 2022.

Berdasarkan Peraturan LPSK Nomor 8 Tahun 2020 tentang Sidang Mahkamah Pimpinan LPSK, SMPL adalah majelis pengambilan keputusan atas permohonan perlindungan, perubahan jenis layanan perlindungan dan/atau penghentian perlindungan. Pimpinan LPSK melaksanakan SMPL paling sedikit satu kali dalam satu minggu kalender dan penyelenggaraan SMPL bersifat tertutup dan terbatas.

Penyelenggaraan SMPL ditujukan untuk menghasilkan Keputusan LPSK atas permohonan perlindungan, perubahan jenis layanan perlindungan dan/atau penghentian perlindungan. Keputusan atas permohonan perlindungan terdiri atas diterimanya permohonan perlindungan, ditolaknya permohonan perlindungan, dan/atau pemberian rekomendasi atas permohonan perlindungan ataupun rekomendasi untuk Saksi Pelaku. Sedangkan Keputusan atas perubahan jenis layanan perlindungan terdiri atas perpanjangan jangka waktu perlindungan, penambahan jenis layanan dan/atau pengurangan jenis layanan perlindungan. Keputusan LPSK atas penerimaan permohonan perlindungan turut mengubah status seorang Pemohon menjadi Terlindung. Bahan materi yang digunakan dalam SMPL dapat berupa risalah permohonan perlindungan, risalah permohonan perubahan jenis layanan perlindungan, risalah penghentian perlindungan, dan/atau tabel dan/atau matriks.

Sepanjang 2024, penyelenggaraan SMPL telah dilaksanakan sebanyak 49 kali dengan total 1.405 risalah bagi 4.802 Pemohon dan 2.248 Terlindung yang diagendakan sebagai bahan pembahasan SMPL. Risalah tersebut terdiri dari 848 risalah permohonan perlindungan untuk 1.977 Pemohon, 322 risalah perubahan perlindungan untuk 2.248 Terlindung, dan 235 laporan penilaian ganti rugi untuk 2.825 Pemohon.



Agenda pelaksanaan SMPL dilaksanakan untuk memutuskan

- Diterimanya permohonan perlindungan;
- Ditolaknya permohonan perlindungan;
- Perpanjangan perlindungan;
- Penghentian perlindungan;
- Penambahan jenis layanan perlindungan;

f) Pengurangan jenis layanan perlindungan; dan/atau

g) Perbaiki Keputusan SMPL sebelumnya.

Proses pengambilan keputusan dalam SMPL diawali dengan penyampaian pendapat melalui lembar usulan yang diisi dan ditandatangani oleh setiap Pimpinan LPSK. Lembar usulan tersebut memuat usulan diterima, ditolak, dan/atau rekomendasi untuk pengambilan keputusan atas permohonan perlindungan, perubahan jenis layanan perlindungan dan/atau penghentian perlindungan. Hasil pengambilan keputusan dituangkan dalam Keputusan LPSK mengenai permohonan perlindungan, perubahan jenis layanan perlindungan dan/atau penghentian perlindungan. Adanya alur pembagian kasus yang didasarkan kepada agenda atau biasa disebut risalah, yang dibahas di SMPL yang dilimpahkan kepada biro-biro untuk ditindaklanjuti. Namun, persoalan yang kerap muncul yaitu pembagian kasus yang tidak merata dan belum tentu semua Case Manager memahami dan dapat menangani kasus tindak pidana tertentu. Bahkan tim penilai restitusi yang seharusnya hanya menangani penilaian restitusi, namun karna kurangnya SDM dan kurangnya menguasai terkait perhitungan restitusi, pegawai yang memahami menjadi double job dan diikutsertakan menjadi tim penilai restitusi. Sehingga beban kerja bertambah banyak dan adanya keterlambatan dari hasil restitusi yang diajukan kepada jaksa.

Permasalahan yang kerap muncul di lapangan, seperti kurangnya standar operasional yang jelas, keterbatasan sumber daya manusia, dan kendala koordinasi antar instansi, sering kali menghambat tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan. Belum adanya standar yang dapat menjadi ukuran proses dan kinerja dalam pemberian layanan. Masih adanya kasus yang seringkali ditolak karena dianggap tidak prioritas. Anggaran LPSK tidak berbanding lurus dengan beban kerja, risiko, dan kinerja yang dihasilkan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana kompetensi dan komitmen case manager memengaruhi kualitas pelayanan, dengan memperhatikan peran pelayanan perlindungan sebagai variabel pemoderasi.

Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) memiliki peran vital dalam sistem peradilan pidana, yakni memberikan perlindungan, bantuan, dan pendampingan bagi saksi dan korban tindak pidana. Namun demikian, dalam pelaksanaan tugasnya, masih terdapat indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal. Munculnya keluhan dari saksi dan korban terkait lambannya proses perlindungan, kurangnya empati dari petugas, serta minimnya kejelasan prosedur pelayanan. Beberapa kasus mencatat keterlambatan dalam pemberian fasilitas perlindungan seperti bantuan psikologis, pengamanan, atau kompensasi. Dalam proses

pemberian perlindungan, pegawai LPSK tidak hanya dituntut menguasai prosedur hukum, tetapi juga keterampilan interpersonal. Jika kinerja individu atau tim tidak sesuai target, maka kualitas pelayanan akan terdampak.

Namun, pengaruh kompetensi dan komitmen terhadap kinerja pegawai sering kali dipengaruhi oleh faktor moderasi, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak hanya bergantung pada faktor individu, tetapi juga pada sistem pendukung yang ada. Sebagai variabel pemoderasi, kualitas pelayanan memainkan peran signifikan dalam memperkuat atau melemahkan pengaruh kompetensi dan komitmen *case manager* terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan. Kualitas pelayanan yang efektif dapat menjadi katalisator bagi *case manager* untuk bekerja lebih optimal, sehingga meningkatkan kepuasan dan rasa aman bagi saksi dan korban.

Kendala dan permasalahan yang menyebabkan tidak tercapainya indikator sasaran akan menjadi fokus perbaikan kinerja di tahun mendatang. LPSK perlu merumuskan strategi untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan kelembagaan serta koordinasi dan kerja sama efektif dengan instansi pemerintah, para pemangku kepentingan dan masyarakat.

Ke depan untuk mewujudkan LPSK sebagai institusi pemerintahan yang mampu memberikan perlindungan terhadap Saksi dan/atau Korban, perlu dilakukan upaya peningkatan kecepatan dan jangkauan layanan, peningkatan anggaran, peningkatan kompetensi SDM yang lebih responsif, penggunaan teknologi informasi dalam bekerja sehingga efektif dan efisien, penguatan kelembagaan dan perluasan jejaring kerjasama. Komitmen dan dukungan semua pihak tetap terus dijaga dan diperlihara demi satu tujuan besar yaitu negara selalu hadir untuk melindungi masyarakat.

Dengan memahami hubungan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan komitmen *case manager* terhadap kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan kinerja pegawai, khususnya dalam konteks pengelolaan kasus yang membutuhkan perhatian dan penanganan profesional.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan komitmen *case manager* terhadap kinerja pegawai di LPSK, dengan kualitas pelayanan sebagai variabel pemoderasi. Dengan memahami hubungan tersebut, diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi LPSK dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanannya, serta membangun kepercayaan publik terhadap lembaga ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang Belum Konsisten
2. Kompetensi Case Manager yang Beragam
3. Komitmen Case Manager yang Belum Maksimal
4. Kualitas Pelayanan yang belum sesuai dengan target yang diharapkan
5. Pengaruh Kompetensi dan Komitmen terhadap Kinerja Pegawai Belum Dipahami dengan Baik
6. Peran kualitas pelayanan publik sebagai faktor yang mungkin memperkuat atau memperlemah pengaruh komitmen dan kompetensi terhadap kinerja pegawai belum diteliti secara empiris.
7. Indikasi rendahnya kualitas pelayanan publik di beberapa unit kerja LPSK berdampak pada persepsi masyarakat terhadap efektivitas perlindungan saksi dan korban.
8. Terdapat perbedaan tingkat kinerja antar pegawai di LPSK, khususnya case manager, yang belum sepenuhnya dapat dijelaskan hanya dari aspek pengalaman atau masa kerja.

1.3 Batasan Masalah

Dari sekian banyak penyebab masalah yang diteliti, dibatasi hanya 2 variabel bebas yakni: Kompetensi dan Komitmen mempengaruhi Kinerja Pegawai dengan judul penelitian sebagai berikut:

“Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Case Manager Terhadap Kinerja Pegawai Di Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Pemoderasi”.

1.4 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang di atas rumusan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kompetensi berpengaruh langsung terhadap Kinerja Pegawai?
2. Apakah Komitmen berpengaruh langsung terhadap Kinerja Pegawai?
3. Apakah Kompetensi berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan?
4. Apakah Komitmen berpengaruh langsung terhadap Kualitas Pelayanan?
5. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kinerja Pegawai?

6. Apakah Kompetensi berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai melalui Kualitas Pelayanan?
7. Apakah Komitmen berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai melalui Kualitas Pelayanan?

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, adalah untuk:

1. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan
2. Menganalisis dan mengetahui pengaruh komitmen terhadap Kualitas Pelayanan
3. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai
4. Menganalisis dan mengetahui pengaruh komitmen terhadap Kinerja Pegawai
5. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai
6. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai melalui Kualitas Pelayanan
7. Menganalisis dan mengetahui pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Pegawai melalui Kualitas Pelayanan

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Menyajikan hasil empiris dari pengaruh Kompetensi, komitmen, serta kualitas pelayanan terhadap Kinerja pegawai.
2. Bagi Dinas, diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk meninjau ulang atau meninjau kembali terhadap manajemen terkait kompetensi case manager, komitmen serta kualitas pelayanan terhadap Kinerja pegawai.
3. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sumber referensi terutama dalam hal yang terkait mengenai Kompetensi, komitmen serta Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian yaitu Kinerja Pegawai pada Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban. Ruang lingkup penelitian ini hanya pada variabel-variabel yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia pada Case Manager Pegawai Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban yang berkaitan dengan Kompetensi, Komitmen, dan

Kualitas Pelayanan yang dapat mempengaruhi Kinerja Pegawai sehingga menjadikan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban lebih berkualitas dengan case manager yang mempunyai kualitas yang tinggi. Penelitian ini terbatas hanya pada tenaga pegawai yang berada di lingkungan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian, maka penulis menyusun laporan penelitian ini dalam beberapa BAB, yaitu:

- **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada BAB Pendahuluan berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

- **BAB II: KERANGKA TEORITIK**

Pada BAB Kerangka Teoritik berisi mengenai penelitian terdahulu, pengertian variabel X, pengertian variabel Y, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian.

- **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB Metodologi Penelitian berisi mengenai jenis penelitian, model penelitian, waktu dan tempat penelitian, definisi konseptual, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, uji persyaratan penelitian dan analisis data.

- **BAB IV: PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada BAB Penyajian dan Analisis Data berisi mengenai laporan uji coba instrumen, deskripsi data (penyajian mean, median, dan standar defiasi), uji persyaratan analisis data, uji kolerasi, analisis regresi, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

- **BAB V: PENUTUP**

Pada BAB Penutup berisi mengenai kesimpulan, implikasi penelitian, saran dan daftar pustaka.