

PENGARUH PENGEMBANGAN HARD SKILL DAN SOFT SKILL TERHADAP KINERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI OLEH INOVASI KERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KELURAHAN DI KOTA SURABAYA

Warmi¹, Dewie Tri Wijayati Wardoyo², Andre Dwijanto Witjaksono³

¹ Universitas Negeri Surabaya

E-mail: warmi.23039@mhs.unesa.ac.id

Universitas Negeri Surabaya

E-mail: dewiewijayati@unesa.ac.id

Universitas Negeri Surabaya

E-mail: andredwijanto@unesa.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of developing hard skills, soft skills, and work innovation on the performance of population administration service employees at the Surabaya City Urban Village Office. This research uses a quantitative approach and the data collection technique is done through a survey. The results showed that hard skills have a positive effect on improving employee performance, while soft skills also have a positive impact, although the effect is smaller. Work innovation also has a positive effect on employee performance, but there is no significant influence between soft skills and work innovation. The practical implication of these findings is the importance of developing employee competencies through continuous training and increasing access to the latest technology. In addition, policies that support work innovation and the application of technology in administrative processes must be strengthened to improve the efficiency and quality of population administration services in Surabaya City.

Keywords : *Hard skills, Soft skills, Work innovation, Employee performance, Population administration services, Village office, Surabaya.*

1. PENDAHULUAN

Kependudukan merupakan aspek penting dalam pembangunan suatu negara, yang mempengaruhi kebijakan di bidang ekonomi, sosial, dan politik (Dinas Tenaga Kerja, 2019). Penduduk tidak hanya berfungsi sebagai angka statistik, namun juga sebagai faktor penentu dalam berbagai sektor kehidupan seperti pendidikan, kesehatan, lapangan kerja, dan pemukiman. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kependudukan yang akurat dan terkoordinasi dengan baik sangat penting. Di Kota Surabaya, tantangan utama yang dihadapi adalah ketidaksesuaian antara data de facto dan de jure, yang berdampak pada ketidakakuratan data kependudukan. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, terdapat sejumlah Kartu Keluarga (KK) yang tidak sesuai dengan domisili sebenarnya, mencerminkan adanya masalah besar dalam validitas administrasi kependudukan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, 2024).

Untuk mengatasi permasalahan ini, Pemerintah Kota Surabaya telah mengambil langkah strategis melalui kebijakan pembenahan administrasi kependudukan. Salah satunya adalah penyederhanaan prosedur pelayanan dan percepatan waktu pengurusan dokumen administrasi kependudukan, yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 38 Tahun 2024. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi data kependudukan sebagai dasar dalam perencanaan kebijakan sosial dan ekonomi. Selain itu, inovasi dalam pelayanan, seperti layanan berbasis balai

RW, juga diterapkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah akses informasi (Lestari et al., 2020).

Namun, meskipun kebijakan tersebut telah diluncurkan, implementasinya masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal penguasaan teknologi dan keterampilan pegawai. Penggunaan aplikasi seperti Klampid New Generation (KNG) dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memerlukan kompetensi teknis yang tinggi. Selain itu, keterampilan interpersonal seperti komunikasi efektif, pengelolaan emosi, dan adaptabilitas juga sangat diperlukan dalam pelayanan publik yang cepat dan responsif. Pegawai administrasi kependudukan di kantor kelurahan Surabaya perlu menguasai kedua aspek ini agar dapat memberikan pelayanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat (Rofpi & Bataha, 2023; Hidayat et al., 2022).

Pengembangan kompetensi pegawai melalui peningkatan hard skill dan soft skill menjadi kunci untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hard skill, seperti penguasaan aplikasi dan prosedur administrasi, memungkinkan pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan efisien, sementara soft skill, termasuk kemampuan berkomunikasi dan mengelola emosi, mendukung kualitas interaksi dengan masyarakat dan kolaborasi tim yang lebih baik. Peningkatan kedua keterampilan ini dapat berkontribusi pada efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik (Amri et al., 2023; Hidayat et al., 2022).

Selain itu, inovasi kerja dalam bentuk digitalisasi dan peningkatan sistem pelayanan dapat mendorong efisiensi kerja dan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengembangan hard skill dan soft skill berpengaruh positif terhadap inovasi kerja, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja pegawai (Asbari et al., 2020). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana pengembangan hard skill dan soft skill dapat mempengaruhi kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan Surabaya, dengan inovasi kerja sebagai faktor mediasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya, serta memberikan bukti empiris mengenai pentingnya pengembangan kompetensi pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif.

Tinjauan Literatur

1. Teori Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi mempelajari interaksi individu, kelompok, dan struktur dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang lebih efektif dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya (Hartini et al., 2021). Fokus utama dari perilaku organisasi adalah memahami bagaimana pegawai berperilaku dalam lingkungan kerja serta bagaimana faktor-faktor tertentu dapat mempengaruhi kinerja mereka. Dalam konteks ini, hard skill dan soft skill menjadi dua faktor utama yang mempengaruhi efektivitas dan kinerja pegawai. Hard skill, yang mencakup kemampuan teknis spesifik, memungkinkan pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan efisien dan berkualitas. Penguasaan hard skill sangat penting dalam menghadapi tantangan teknis di pekerjaan dan meningkatkan produktivitas serta hasil kerja (Amri et al., 2023; Hardi, 2020). Sementara itu, soft skill yang mencakup keterampilan interpersonal, komunikasi yang efektif, dan kecerdasan emosional, memungkinkan pegawai untuk bekerja dengan baik dalam tim, mengelola hubungan antar rekan kerja, serta beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan kerja (Sumiati & Puspita, 2023).

Selain itu, inovasi kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Inovasi kerja mendorong pegawai untuk menciptakan cara-cara baru yang lebih efisien dalam menyelesaikan tugas dan memperkenalkan solusi kreatif terhadap

permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas output dan produktivitas (Kusuma et al., 2021). Dalam organisasi yang dinamis, inovasi sangat diperlukan untuk menjaga relevansi dan daya saing. Hard skill dan soft skill tidak hanya meningkatkan kinerja secara langsung, tetapi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan pegawai dalam berinovasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas dan produktivitas kerja secara keseluruhan (Asbari et al., 2020). Oleh karena itu, interaksi antara hard skill, soft skill, dan inovasi kerja sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kinerja organisasi.

2. Pengembangan Hipotesis

Hard skill mencakup keterampilan teknis yang memungkinkan pegawai untuk melakukan tugas-tugas spesifik dengan efisien dan berkualitas. Pegawai yang memiliki hard skill yang baik lebih mampu menyelesaikan tugas dengan akurat dan tepat waktu, yang tentunya berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka. Dengan kemampuan teknis yang mumpuni, pegawai dapat mengatasi tantangan pekerjaan dengan lebih baik dan memberikan hasil yang optimal, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kinerja keseluruhan organisasi (Amri et al., 2023; Hardi, 2020).

Hipotesis 1: Hard skill berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Soft skill, seperti kemampuan komunikasi, kerjasama tim, kecerdasan emosional, dan kemampuan adaptasi, berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan efektif. Pegawai yang memiliki soft skill yang baik mampu berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan secara efektif, memecahkan masalah secara kolaboratif, serta menanggapi perubahan dengan cepat. Keterampilan ini tidak hanya meningkatkan kualitas hubungan interpersonal tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja dan produktivitas, yang berujung pada peningkatan kinerja pegawai secara keseluruhan (Sumiati & Puspita, 2023).

Hipotesis 2: Soft skill berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Inovasi kerja memungkinkan pegawai untuk menemukan cara-cara baru dan lebih efisien dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Dengan menciptakan solusi kreatif terhadap masalah yang ada, pegawai dapat meningkatkan produktivitas serta kualitas hasil kerja. Organisasi yang mendorong inovasi memberi peluang kepada pegawai untuk memperkenalkan metode baru yang lebih efektif dan efisien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja mereka dan mendukung pencapaian tujuan organisasi (Kusuma et al., 2021).

Hipotesis 3: Inovasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Hard skill yang baik memberi pegawai kemampuan untuk memahami teknologi, proses, dan alat-alat terbaru yang dapat digunakan untuk menciptakan inovasi. Dengan keterampilan teknis yang tinggi, pegawai dapat menganalisis masalah secara lebih mendalam, merumuskan solusi yang lebih sistematis, serta mengidentifikasi peluang-peluang baru yang mendukung proses inovasi. Hard skill memungkinkan pegawai untuk menerapkan metode dan alat yang lebih canggih dalam pekerjaan mereka, yang pada akhirnya mendukung terciptanya ide-ide inovatif (Asbari et al., 2020).

Hipotesis 4: Hard skill berpengaruh positif terhadap inovasi kerja.

Soft skill, terutama kemampuan komunikasi yang efektif dan kecerdasan emosional, memiliki peran penting dalam mendorong inovasi kerja. Pegawai dengan kemampuan komunikasi yang baik dapat berbagi ide, berdiskusi dengan rekan kerja, dan berkolaborasi dalam pencarian solusi baru. Selain itu, kecerdasan emosional menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang mendorong pegawai untuk merasa nyaman dalam

mengungkapkan ide-ide kreatif mereka. Kemampuan berpikir kritis dan kreatif, yang termasuk dalam soft skill, juga memungkinkan pegawai untuk melihat masalah dari berbagai sudut pandang, yang dapat menghasilkan inovasi yang lebih efektif (Asbari et al., 2020; Marin-Idarraga & Cuartas-Marin, 2019).

Hipotesis 5: Soft skill berpengaruh positif terhadap inovasi kerja.

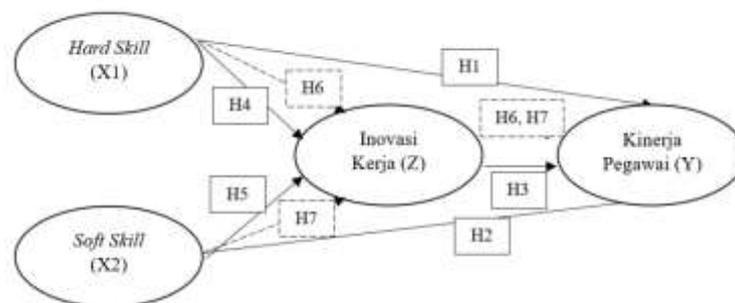
Hard skill dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara tidak langsung melalui inovasi kerja. Pegawai dengan hard skill yang baik cenderung memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi peluang inovasi dan mengembangkan solusi baru yang lebih efisien. Inovasi yang dihasilkan dari kemampuan teknis ini dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pekerjaan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Dengan demikian, inovasi kerja berfungsi sebagai mediator yang menghubungkan hard skill dengan peningkatan kinerja pegawai (Kusuma et al., 2021; Asbari et al., 2020).

Hipotesis 6: Hard skill berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh inovasi kerja.

Soft skill berperan dalam mendorong inovasi kerja yang pada gilirannya meningkatkan kinerja pegawai. Kemampuan komunikasi yang efektif dan kecerdasan emosional membantu menciptakan lingkungan yang mendukung kolaborasi dan pertukaran ide, yang mempercepat munculnya inovasi. Soft skill seperti berpikir kritis dan kreatif memungkinkan pegawai untuk melihat masalah dari berbagai perspektif dan menghasilkan solusi yang lebih inovatif. Dengan inovasi yang terwujud, kinerja pegawai dapat meningkat karena metode yang lebih efisien dan efektif dalam menyelesaikan tugas. Inovasi kerja, dalam hal ini, bertindak sebagai mediator yang menghubungkan soft skill dengan peningkatan kinerja pegawai (Marin-Idarraga & Cuartas-Marin, 2019; Asbari et al., 2020).

Hipotesis 7: Soft skill berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh inovasi kerja.

Berdasarkan hipotesis di atas maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian menggunakan metode statistik (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini melibatkan tiga jenis variabel: variabel independen, mediasi, dan dependen. Variabel independen terdiri atas hard skill dan soft skill, yang diukur menggunakan indikator yang mengadopsi penelitian sebelumnya oleh Bhoedie & Zaman (2023) dan Jafar & Wayuni (2020). Hard skill meliputi keterampilan teknis yang mendukung tugas administratif, sementara soft skill berfokus pada keterampilan interpersonal dan intrapersonal yang mempengaruhi efektivitas dalam pelayanan publik. Variabel mediasi yang digunakan adalah inovasi kerja, yang didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas kerja (Kusuma et al., 2021). Kinerja pegawai, yang menjadi variabel dependen, diukur berdasarkan hasil kerja pegawai dalam memenuhi standar tugas dan tanggung jawab mereka, sesuai dengan indikator yang ditetapkan oleh Kusuma et al. (2021).

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan desain cross-sectional, di mana data dikumpulkan dalam satu periode penelitian. Sumber data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai pelayanan administrasi kependudukan yang ditempatkan di 153 kelurahan Kota Surabaya. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik convenience sampling, yang mengacu pada seluruh populasi yang ada (sampel jenuh). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring melalui Google Form kepada pegawai pelayanan administrasi kependudukan yang ditempatkan di 153 kelurahan Kota Surabaya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian dan Pembahasan

1. Pengaruh pengembangan hard skill terhadap kinerja pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan di Kota Surabaya

Pengaruh pengembangan hard skill terhadap kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya menunjukkan bahwa hard skill memiliki dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai, sehingga hipotesis pertama diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Amri et al. (2023) dan Hardi (2020), yang juga menyimpulkan bahwa penguasaan hard skill mampu meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan.

Hard skill yang relevan dengan penguasaan teknologi dan pemahaman prosedur administrasi memungkinkan pegawai menyelesaikan tugas-tugas teknis secara lebih cepat dan tepat. Melalui penguasaan hard skill, pegawai dapat memproses dokumen administrasi kependudukan, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, dalam waktu 1 x 24 jam sebagaimana ditargetkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hal ini mendukung peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja, sekaligus memastikan pelayanan kepada masyarakat tetap optimal. Hard skill yang dimiliki mampu memberikan kontribusi sebesar 35,3% terhadap peningkatan kinerja. Hard skill pegawai yang didominasi oleh indikator penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, dimana menunjukkan bahwa pegawai dapat bekerja lebih efisien dan akurat dalam menangani tugas-tugas administrasi, seperti pengelolaan data kependudukan, pemrosesan dokumen, serta pelayanan masyarakat. Tentunya kemampuan ini juga dapat mendukung peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai indikasi peningkatan kinerja pegawai.

2. Pengaruh pengembangan soft skill terhadap kinerja pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan di Kota Surabaya

Pengaruh pengembangan soft skill terhadap kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya menunjukkan bahwa soft skill memiliki dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai, sehingga hipotesis kedua diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Sumiati & Puspita (2023), yang menyimpulkan bahwa penguasaan soft skill berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai.

Soft skill, seperti kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan kecerdasan emosional, menjadi kunci utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Kemampuan ini memungkinkan pegawai untuk berkolaborasi secara efektif, menghadapi dinamika pekerjaan, dan menyelesaikan tugas-tugas pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih baik. Pegawai yang memiliki keterampilan berpikir kritis dan adaptabilitas juga dapat merespons perubahan atau kendala dengan cepat dan tepat, sehingga kinerja tetap optimal bahkan dalam situasi yang dinamis (Sumiati & Puspita, 2023).

Data menunjukkan bahwa tingkat penguasaan soft skill pegawai memberikan kontribusi sebesar 19,9% terhadap peningkatan kinerja. Sebagian besar pegawai telah mampu mengembangkan soft skill secara optimal untuk mendukung tugas-tugas pelayanan, seperti memproses dokumen kependudukan, menangani pertanyaan masyarakat, dan mengelola waktu kerja secara efisien. Soft skill yang baik juga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat dan berkurangnya keluhan terhadap pelayanan, karena pegawai mampu memberikan layanan yang ramah, profesional, dan tepat waktu.

Dengan kemampuan komunikasi yang efektif dan kerja sama yang baik, pegawai berhasil mencapai target pelayanan dokumen dalam waktu 1 x 24 jam sebagaimana ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hasil ini menunjukkan bahwa pengembangan soft skill merupakan faktor penting dalam menjaga produktivitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya.

3. Pengaruh pengembangan inovasi kerja terhadap kinerja pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan di Kota Surabaya

Pengaruh pengembangan inovasi kerja terhadap kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya menunjukkan bahwa inovasi kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Kusuma et al. (2021), yang menyimpulkan bahwa inovasi kerja berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai.

Inovasi kerja membantu meningkatkan kinerja pegawai dengan memungkinkan identifikasi dan penerapan metode kerja yang lebih efisien, sehingga proses kerja dapat dioptimalkan untuk menghemat waktu dan sumber daya. Selain itu, inovasi kerja juga meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui solusi kreatif dan efektif terhadap berbagai masalah yang dihadapi. Pegawai yang mampu berinovasi cenderung menghasilkan output dengan kualitas yang lebih baik dan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat (Kusuma et al., 2021).

Variabel inovasi memberikan kontribusi sebesar 31,2% terhadap peningkatan kinerja. Kendala dalam pengembangan inovasi kerja di antaranya adalah pola kerja konvensional dan kurangnya inisiatif pegawai untuk mencari ide-ide baru yang kreatif. Sebagian besar pegawai masih berfokus pada rutinitas administrasi standar, sehingga ruang untuk inovasi belum sepenuhnya dimanfaatkan. Namun, pegawai tetap menunjukkan keunggulan pada indikator keahlian, artinya pegawai mampu berinovasi dalam tugasnya. Keahlian dalam hal ini

kemampuan teknis, pemahaman mendalam atas prosedur administrasi kependudukan, serta keahlian dalam menangani beragam kebutuhan masyarakat, semuanya berkontribusi pada peningkatan inovasi kerja yang berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Kinerja pegawai terutama dalam kemandiriannya saat bekerja menunjukkan bahwa pegawai telah bekerja dengan lebih bebas, mampu mengambil keputusan sendiri, dan menentukan cara terbaik dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga dapat membantu pegawai dalam meningkatkan inisiatif dan kreativitasnya dalam memberikan pelayanan 1 x 24 jam kepada warga.

4. Pengaruh pengembangan hard skill terhadap inovasi kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan di Kota Surabaya

Pengaruh pengembangan hard skill terhadap inovasi kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya menunjukkan bahwa hard skill memiliki dampak positif dan signifikan terhadap inovasi kerja, sehingga hipotesis keempat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Asbari et al. (2020), yang menyimpulkan bahwa penguasaan hard skill berkontribusi signifikan dalam mendukung penciptaan inovasi kerja.

Hard skill membantu meningkatkan inovasi kerja karena pegawai dengan penguasaan teknis yang baik dapat memanfaatkan teknologi dan alat terbaru untuk menghasilkan inovasi dalam pekerjaan mereka. Kemampuan ini memungkinkan pegawai untuk menganalisis masalah secara mendalam dan mengembangkan solusi sistematis, sehingga menghasilkan pola kerja baru yang lebih efektif dan efisien. Dengan pemahaman yang baik terhadap teknologi dan prosedur administrasi, pegawai dapat menciptakan metode kerja yang inovatif untuk meningkatkan pelayanan kependudukan (Asbari et al., 2020).

Variabel hard skill memberikan kontribusi sebesar 26,5% terhadap peningkatan inovasi kerja. Pegawai yang menguasai teknologi dan ilmu pengetahuan terkait mampu bekerja lebih efisien dan akurat, terutama dalam tugas-tugas teknis seperti pengelolaan data kependudukan, pemrosesan dokumen, serta pelayanan masyarakat. Inovasi kerja yang dihasilkan dari penguasaan hard skill ini berdampak pada peningkatan produktivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, kemampuan pegawai dalam menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi berperan penting dalam mendorong inovasi kerja. Pengembangan hard skill melalui pelatihan intensif, peningkatan akses terhadap teknologi terkini, dan pembelajaran berkelanjutan diharapkan dapat memperkuat kapasitas pegawai untuk menciptakan inovasi yang mendukung efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

5. Pengaruh pengembangan soft skill terhadap inovasi kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan di Kota Surabaya

Pengaruh pengembangan soft skill terhadap inovasi kerja pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya menunjukkan bahwa soft skill tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap inovasi kerja, sehingga hipotesis kelima ditolak. Hasil ini bertentangan dengan temuan Asbari et al. (2020), yang menyatakan bahwa soft skill memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi kerja. Namun, hasil penelitian ini konsisten dengan studi Nissa & Larassari (2024), yang menemukan bahwa soft skill tidak berpengaruh signifikan terhadap inovasi kerja.

Soft skill, seperti kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, dan berpikir kritis, pada dasarnya dapat mendorong inovasi kerja. Kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan pegawai berbagi ide dan berkolaborasi secara efektif, sedangkan kecerdasan emosional membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sehingga pegawai merasa nyaman untuk mengemukakan ide-ide baru. Selain itu, berpikir kritis dan kreatif memungkinkan pegawai melihat masalah dari berbagai perspektif dan menemukan solusi inovatif (Asbari et al., 2020).

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa soft skill pegawai berpengaruh terhadap inovasi kerja hanya sebesar 14,8% dan tidak signifikan. Hal ini mencerminkan bahwa soft skill yang dimiliki pegawai belum optimal dalam mendorong pengembangan inovasi kerja, yang sebagian besar disebabkan oleh fokus pegawai pada rutinitas kerja konvensional. Pegawai cenderung kurang terlibat dalam eksplorasi ide-ide baru untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan efektivitas pelayanan kependudukan.

Situasi ini menunjukkan perlunya strategi yang lebih terarah untuk meningkatkan kemampuan inovasi pegawai. Pendekatan seperti pelatihan intensif, pengembangan keterampilan khusus, pemberian motivasi, dan pembentukan budaya kerja yang mendukung inovasi perlu diterapkan. Dengan demikian, pegawai dapat lebih terdorong untuk mengaplikasikan soft skill yang mereka miliki dalam menghasilkan ide-ide kreatif dan solusi inovatif yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

6. Pengaruh pengembangan hard skill terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh inovasi kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan di Kota Surabaya

Pengaruh pengembangan hard skill terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh inovasi kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa hard skill tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui inovasi kerja. Dengan demikian, hipotesis keenam ditolak. Hasil ini berbeda dengan temuan Kusuma et al. (2021) dan Asbari et al. (2020), yang menemukan bahwa hard skill berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui inovasi kerja. Namun, hasil ini sejalan dengan penelitian Mansari (2019) dan Rompas et al. (2020), yang menyatakan bahwa hard skill tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Secara teori, hard skill dapat membantu mendorong inovasi kerja. Pemahaman yang kuat terhadap teknologi dan alat terbaru memungkinkan pegawai menghasilkan inovasi yang relevan. Kemampuan ini sering kali didukung oleh analisis mendalam dan pendekatan sistematis untuk menyelesaikan masalah, yang dapat menghasilkan solusi baru yang efektif. Inovasi yang dihasilkan dari pengembangan hard skill seharusnya mampu meningkatkan kinerja pegawai melalui efisiensi dan optimalisasi proses kerja. Pegawai yang inovatif cenderung menemukan cara kreatif untuk menyelesaikan permasalahan, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan (Kusuma et al., 2021; Asbari et al., 2020).

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hard skill yang dimediasi oleh inovasi kerja tidak signifikan dalam memengaruhi kinerja pegawai. Hal ini dapat terjadi karena pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya sudah bekerja dalam sistem yang sangat terstruktur, dengan tenggat waktu pelayanan administrasi yang ketat, yaitu 1 x 24 jam. Kinerja tetap produktif meskipun inovasi kerja tidak menjadi faktor utama, karena adanya kebijakan kompensasi sebesar Rp50.000 jika pelayanan melebihi batas waktu tersebut, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Meskipun demikian, pengembangan hard skill dan inovasi kerja tetap harus diupayakan agar pegawai dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas. Penguasaan teknologi, pemahaman mendalam terhadap prosedur administrasi, serta kemampuan teknis yang baik menjadi faktor penting untuk mempercepat proses kerja dan memastikan layanan kependudukan tetap memenuhi standar waktu 1 x 24 jam dengan kualitas yang optimal.

7. Pengaruh pengembangan soft skill terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh inovasi kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan di Kota Surabaya

Pengaruh pengembangan soft skill terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh inovasi kerja dalam pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa soft skill tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui inovasi kerja. Dengan demikian,

hipotesis ketujuh ditolak. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Marin-Idarraga & Cuartas-Marin (2019) dan Asbari et al. (2020), yang menyatakan bahwa soft skill berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh inovasi kerja. Namun, hasil ini sejalan dengan penelitian Anggraini et al. (2021) dan Rompas et al. (2020), yang menemukan bahwa soft skill tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui inovasi kerja.

Secara teoritis, soft skill dapat mendukung inovasi kerja karena kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan pegawai berbagi ide dan berkolaborasi secara efektif dengan rekan kerja. Pertukaran ide yang lancar sering kali memicu inovasi dan pengembangan ide baru. Selain itu, kecerdasan emosional membantu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana pegawai merasa nyaman mengemukakan ide-ide baru. Inovasi kerja yang dihasilkan melalui soft skill seharusnya dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui efisiensi dan optimalisasi sumber daya yang digunakan dalam proses kerja, sehingga produktivitas meningkat (Marin-Idarraga & Cuartas-Marin, 2019; Asbari et al., 2020).

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa soft skill yang dimediasi oleh inovasi kerja tidak mampu meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini dapat disebabkan oleh sifat pekerjaan di pelayanan administrasi kependudukan yang sangat terstruktur dan menekankan pada pemenuhan tenggat waktu yang ketat, yaitu 1 x 24 jam. Kebijakan kompensasi sebesar Rp50.000 bagi warga apabila pelayanan melebihi batas waktu tersebut menjadi insentif bagi pegawai untuk tetap menjaga produktivitas, terlepas dari peran soft skill atau inovasi kerja.

Pengembangan soft skill dan inovasi kerja tetap menjadi prioritas untuk memastikan pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan efisien dan adaptif. Soft skill seperti kemampuan berkomunikasi, pemecahan masalah, dan beradaptasi dengan perubahan harus terus ditingkatkan agar pegawai lebih fleksibel dalam menangani tantangan pekerjaan. Dengan demikian, soft skill dapat mendukung produktivitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sekaligus membantu pegawai memenuhi tenggat waktu pelayanan yang telah ditentukan.

4. KESIMPULAN

Pengembangan hard skill dan soft skill memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kota Surabaya. Hard skill, yang meliputi penguasaan teknologi dan prosedur administrasi, terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, berkontribusi sebesar 35,3% terhadap kinerja pegawai. Di sisi lain, soft skill seperti kemampuan komunikasi dan kerja sama tim juga memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi sebesar 19,9%, meskipun tidak sekuat hard skill. Inovasi kerja juga berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dengan kontribusi sebesar 31,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang dapat mengidentifikasi dan menerapkan metode kerja baru yang lebih efisien dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun, meskipun hard skill memiliki dampak positif terhadap inovasi kerja, penelitian ini menunjukkan bahwa soft skill tidak berpengaruh signifikan terhadap inovasi kerja. Pentingnya pengembangan kompetensi pegawai, baik dalam hard skill maupun soft skill, diimbangi dengan pemberian pelatihan intensif dan peningkatan akses terhadap teknologi terbaru, dapat memperkuat kapasitas pegawai dalam meningkatkan kinerja dan inovasi kerja. Meskipun inovasi kerja tidak mempengaruhi kinerja pegawai melalui hard skill secara signifikan, kebijakan pembenahan administrasi yang melibatkan penggunaan teknologi dan prosedur yang lebih efisien tetap perlu diperkuat untuk menciptakan pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat.

Terdapat beberapa langkah praktis yang dapat diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Pertama, penting untuk terus mengembangkan kompetensi pegawai melalui pelatihan intensif yang tidak hanya fokus pada hard skill, tetapi juga soft skill. Kedua, untuk mendorong inovasi kerja, pemerintah perlu menyediakan ruang bagi pegawai untuk berinovasi dengan memberikan akses terhadap teknologi terbaru dan mendorong mereka untuk berpikir kreatif dalam memperbaiki proses kerja. Selain itu, pengembangan kebijakan yang memotivasi pegawai untuk terus meningkatkan kinerja mereka, seperti pemberian insentif berbasis kinerja dan pencapaian target waktu pelayanan, dapat memperkuat efektivitas sistem yang ada. Pemerintah juga perlu memperkuat implementasi teknologi dan sistem administrasi yang lebih efisien, seperti yang tercermin dalam Peraturan Walikota Surabaya No. 38 Tahun 2024, untuk memastikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan memuaskan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Khaerana, Erwina, & Ivon, A. (2023). Pengaruh Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 7(2), 1456–1464.
- Anggraini, N.D., Firdaus, M.A. & Rinda, R.T. (2021). Pengaruh Soft Skill Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(3), 358–364.
- Asbari, M., Hyun, C. C., Wijayanti, L. M., Imelda, D., Yanthy, E., & Purwanto, A. (2020). Hard Skills Atau Soft Skills: Manakah Yang Lebih Penting Bagi Inovasi Guru. *Edumaspul*, 4(1), 1–20.
- Bhoedie, I. T. S., & Zaman, K. (2023). Analisis Pengaruh Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Multi Manao Surabaya. *JIMEA: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 7(3), 1–15.
- Dinas Tenaga Kerja. (2019). Fungsi dan Peran Penduduk dalam Pembangunan Nasional.
- Hardi, F. L. (2020). Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Pada Sentra Industri Boneka Di Sukamulya Bandung. *Jurnal Riset Mahasiswa (BRAINY)*, 1(2), 8–15.
- Hartini, Ramaditya, M., Irwansyah, R., Putri, D. E., & Ramadhani, I. (2021). Perilaku Organisasi. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hidayat, F., Azis, A., Wahdaniah, & Mutmainna, A. (2022). Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. *Economy Deposit Journal (E-DJ)*, 4(1), 294–300.
- Jafar, A., & Wahyuni. (2020). Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal UIN Alauddin Makassar*, 1(1), 1–26.
- Kusuma, A., Purwanto, H., Utama, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2021). Pengaruh inovasi terhadap kinerja karyawan dengan self-efficacy sebagai moderasi. *FORUM EKONOMI*, 23(2), 302–309. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Lestari, V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 118–123.

- Mansari, L.H. (2019). Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Di Smp Negeri 3 Camba Kab. Maros. Repository Universitas Muhammadiyah Makassar, 1(1), 30–52.
- Marin-Idarraga, D.A. & Cuartas-Marin, J.C. (2019). Relationship Between Innovation And Performance: Impact Of Competitive Intensity And Organizational Slack. *Journal of Business Management*, 59(2), 95-108
- Rofpi, A., & Bataha, K. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Akta Kematian di Balai RW Kelurahan Penjaringansari. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Mandiri (JPMM)*, 1(2), 2964–2795. <https://doi.org/10.556442>
- Rompas, Y.C., Pio, R.J., & Rumawas, W. (2020). Inovasi dan Keativitas Kaitannya dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Sam Ratulangi*, 1(1), 163–168
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumiati, & Puspita, T. (2023). Mengukur Dampak Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Prov Sumbar. *Menara Ekonomi*, IX(2), 72–79.