

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) dalam setiap organisasi adalah hal yang menarik untuk dikaji karena SDM di dalam organisasi memiliki peran utama untuk mencapai keberhasilan organisasi. SDM mempengaruhi produktivitas, kemampuan berinovasi dan kemampuan bersaing untuk mencapai kesuksesan organisasi. Dengan demikian, jika SDM yang sudah ada dalam organisasi berkompeten, maka organisasi/perusahaan tersebut akan mengalami peningkatan kualitas organisasi yang baik. Namun, jika SDM yang ada kurang kompeten, maka organisasi/perusahaan akan mengalami penurunan kualitas.

Organisasi pemerintahan diharapkan dapat mewujudkan *good governance* yang bertanggung jawab dalam mengemban tugas dan jabatan untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang optimal. Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sebagai Pemerintah Daerah memiliki tantangan yang besar untuk mewujudkan *good governance*. Untuk mewujudkan hal tersebut, pegawai pemerintah dituntut untuk mencerminkan aparatur yang profesional, bertanggung jawab, mampu berinovasi, bekerja sama serta dapat memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pemerintah Kabupaten Bandung Barat harus mampu melaksanakan fungsi utama pemerintah yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu organisasi yang berperan langsung dalam proses pelayanan masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat adalah suatu organisasi unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati. Berdasarkan peta jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat, Disdukcapil memiliki ruang lingkup di beberapa bidang pelayanan diantaranya, pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil, bidang pengolahan informasi administrasi kependudukan, dan bidang informasi dan pemanfaatan data. Pelayanan-pelayanan tersebut diberikan oleh pegawai Disdukcapil kepada masyarakat langsung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diterima masyarakat tergantung pada kinerja pegawai.

Berdasarkan kenyataan saat ini, tuntutan masyarakat terhadap kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan semakin meningkat. Masyarakat berharap proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat terlaksana lebih mudah, cepat, tepat, sederhana, ramah, jelas dan sesuai aturan. Namun, pelayanan publik oleh pegawai pemerintah masih dijumpai kekurangan dan kelemahan. Hal ini terlihat dari adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pegawai pemerintah.

Kinerja pegawai merupakan hal yang penting bagi organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai melihat sejauh mana pegawai dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik. Dalam setiap organisasi pemerintah, secara berkala penilaian kinerja pegawai dilakukan. Kinerja pegawai Disdukcapil selaku aparatur sipil negara (ASN) harus memenuhi standar penilaian kinerja berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 yang dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Standar Kinerja Pegawai Disdukcapil Kab. Bandung Barat

Rentang Nilai	Kriteria
111-120	Sangat Baik
91 - 110	Baik
71-90	Cukup
51 -70	Kurang
≤ 50	Sangat Kurang

Sumber: Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa rentang nilai kinerja pegawai untuk 111-120 adalah nilai tertinggi yang berkategori sangat baik dan rentang nilai kinerja pegawai ≤ 50 adalah nilai terendah yang berkategori sangat kurang.

Pegawai merupakan aset organisasi untuk mencapai kesuksesan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang kurang kompeten akan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai standar kinerja pegawai, maka organisasi harus memiliki manajemen yang baik untuk mengelola pengetahuan, keterampilan, kemampuan, bakat atau kompetensi yang dimiliki pegawai sehingga perilaku pegawai dengan karakteristik yang berbeda-beda dapat mencapai kinerja pegawai yang diharapkan.

Realitas kinerja pegawai pada Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat belum optimal. Hal tersebut terlihat dari rendahnya pencapaian nilai kinerja pegawai berdasarkan rekapitulasi nilai kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat tahun 2020. Berikut ini kondisi kinerja pegawai dari hasil penilaian kinerja pegawai pada tahun 2020 di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat sebagai berikut:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Hasil Penilaian Kinerja Pegawai Disdukcapil Kab. Bandung Barat Tahun 2020

Indikator Penilaian	Capaian Nilai	Kriteria
Perilaku Kerja		
1. Kepemimpinan	58,06	Kurang
2. Kerja sama	82,22	Cukup
3. Disiplin	82,23	Cukup
4. Tanggung Jawab	82,14	Cukup
5. Integritas	82,08	Cukup
6. Pelayanan	82	Cukup
Hasil Kerja	83,16	Cukup
Prestasi Kerja	82,75	Cukup
Rata-Rata Kinerja	79,33	Cukup

Sumber: Hasil olahan data penilaian kinerja di Disdukcapil Kab. Bandung Barat 2021

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat kondisi pegawai di Disdukcapil Bandung Barat pada tahun 2020 belum sesuai harapan. Dari tabel 1.2 berbagai aspek yang dinilai dari kategori perilaku kerja, aspek kepemimpinan memperoleh capaian nilai paling kecil sebesar 58,06, aspek pelayanan sebesar 82, aspek integritas sebesar 82,08, aspek tanggung jawab sebesar 82,14, aspek kerja sama sebesar 82,22, dan aspek disiplin sebesar 82,23. Sedangkan kategori hasil kerja pada tahun 2020 memperoleh capaian nilai sebesar 83,16 dan kategori prestasi kerja memperoleh capaian nilai sebesar 82,75. Dari seluruh penilaian kinerja, rata-rata capaian nilai yang diperoleh untuk kinerja pegawai di Disdukcapil Bandung Barat pada tahun 2020, memperoleh capaian nilai sebesar 79,33.

Berdasarkan peraturan standar nilai kinerja pegawai yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019, capaian nilai kinerja pegawai mengindikasikan bahwa kinerja pegawai Disdukcapil Bandung Barat berada pada rentang nilai 71-90 dengan kategori cukup. Hal ini jauh dari harapan organisasi yang menginginkan pegawai memiliki kinerja baik yang dibuktikan dari hasil penilaian kinerja pegawai yang tinggi. Dengan demikian organisasi perlu memperbaiki kinerja pegawai dan mencari faktor-faktor yang menyebabkan kinerja pegawai rendah.

Kinerja pegawai pada Disdukcapil Bandung Barat sebagai organisasi dibawah naungan pemerintah sangat berkaitan khususnya dengan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari organisasi dapat dicapai melalui kinerja yang positif dari pegawainya, sebaliknya organisasi akan menghadapi hambatan dalam pencapaian tujuan jika kinerja pegawai tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja dari pegawainya. Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan data sekunder yang telah diuraikan sebelumnya pada tabel 1.2, terkait hasil penilaian kinerja pegawai yang kurang memuaskan di Disdukcapil Bandung Barat, maka topik penelitian ini memfokuskan terhadap kinerja pegawai. Peneliti telah melakukan pra survei kepada pegawai di Disdukcapil melalui penyebaran kuesioner yang melibatkan 20 responden dengan mengambil sampel dari sebagian populasi. Adapun data yang diperoleh penulis dalam pra survei mengenai kinerja pegawai di Disdukcapil Bandung Barat dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3
Hasil Pra Survei Kinerja Pegawai Disdukcapil Kab. Bandung Barat

No	Dimensi	Jawaban Responden					Skor Ideal	Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS(5)	S(4)	KS(3)	TS(2)	STS(1)			
1	Kualitas Pekerjaan	5	7	8	0	0	100	77	3,85
2	Kuantitas Pekerjaan	4	8	8	0	0	100	76	3,80
3	Efektivitas	3	9	8	0	0	100	75	3,75
4	Kemandirian	2	9	9	0	0	100	73	3,65
Rata-Rata									3,76

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Disdukcapil Kab. Bandung Barat

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa rata-rata skor kinerja pegawai di Disdukcapil Bandung Barat sebesar 3,76 masih belum optimal karena pekerjaan yang dibebankan terkadang sangat banyak sehingga pegawai tidak bisa menyelesaikan

pekerjaan dengan tepat waktu. Selain itu, banyak tugas yang sulit dipahami oleh pegawai sehingga saat menyelesaikan tugas, pegawai perlu bimbingan dari atasan atau senior yang lebih berpengalaman, hal ini yang menyebabkan kinerja pegawai masih belum optimal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suriarti, dkk (2020); Setiyarti, dkk (2020); Manampiring, dkk (2019); Hidayat & Agustina (2020) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu perilaku kerja, pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap, motivasi, dan pengalaman. Untuk mengetahui lebih lanjut kondisi awal penyebab kinerja pegawai yang rendah di Disdukcapil Bandung Barat, peneliti melakukan pra survei terhadap 20 orang pegawai dengan mengambil sampel dari sebagian populasi untuk mengisi kuesioner yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Disdukcapil Bandung Barat dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut :

Tabel 1.4
Hasil Pra Survei Mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Disdukcapil Kab. Bandung Barat

Variabel	Dimensi	Jawaban Responden					Skor Ideal	Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS(5)	S(4)	KS(3)	TS(2)	STS(1)			
Perilaku kerja	Kualitas kerja	4	8	8	0	0	100	76	3,8
	Pengendalian diri	4	8	6	2	0	100	74	3,7
Skor rata-rata perilaku kerja									3,75
Pengetahuan	Pendidikan	5	7	8	0	0	100	77	3,67
	Minat	4	7	6	2	0	100	70	3,5
Skor rata-rata pengetahuan									3,67
Keterampilan	Kecakapan	4	8	5	3	0	100	73	3,65
	Kepribadian	3	9	6	2	0	100	73	3,65
Skor rata-rata keterampilan									3,65
Kemampuan	Intelektual	3	9	4	4	0	100	71	3,55
	Fisik	4	8	6	2	0	100	74	3,7
Skor rata-rata kemampuan									3,625
Sikap	Keterlibatan kerja	4	8	5	3	0	100	73	3,65
	Komitmen	3	12	5	0	0	100	78	3,9
Skor rata-rata sikap									3,78
Motivasi	Tanggung jawab	2	10	8	0	0	100	74	3,7
	Pengakuan	5	9	6	0	0	100	79	3,95
Skor rata-rata motivasi									3,82
Pengalaman	Lama bekerja	4	10	6	0	0	100	78	3,9
	Tingkat pengalaman	2	12	5	0	0	100	78	3,9
Skor rata-rata pengalaman									3,9

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Disdukcapil Kab. Bandung Barat

Berdasarkan tabel 1.4 yang merupakan hasil kuesioner pra survei dapat dilihat bahwa perilaku kerja, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai di Disdukcapil Bandung Barat, karena hasil jawaban responden untuk keempat variabel perilaku kerja, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan memiliki skor rata-rata yang rendah jika dibandingkan variabel lainnya. Perilaku kerja memiliki skor rata-rata sebesar 3,75, pengetahuan memiliki skor rata-rata sebesar 3,67, keterampilan memiliki skor rata-rata sebesar 3,65 dan kemampuan memiliki skor rata-rata 3,62. Dari hasil tersebut, dapat digunakan oleh atasan untuk memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi pada kinerja pegawai tersebut.

Perilaku pegawai merupakan sikap atau respon individu terhadap lingkungan kerjanya. Perilaku ini merupakan faktor dasar yang harus diketahui oleh organisasi supaya memahami perilaku kerja yang ditimbulkan saat pegawai bekerja karena hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja serta berdampak terhadap kesuksesan organisasi. Dengan mengerti perilaku kerja para pegawai, organisasi lebih mudah dalam mengatur dan memahami para pegawainya supaya tercipta lingkungan kerja yang konsisten dan positif, sehingga semua aktivitas dalam organisasi berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan dari organisasi.

Untuk melihat lebih jauh kondisi awal perilaku kerja pegawai di Disdukcapil Bandung Barat, penulis melakukan pra survei terhadap 20 orang pegawai dan hasilnya dapat dilihat di tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 1.5
Hasil Pra Survei Perilaku Pegawai di Disdukcapil Kab. Bandung Barat

No	Dimensi	Jawaban Responden					Skor Ideal	Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS(5)	S(4)	KS(3)	TS(2)	STS(1)			
1	Hubungan Sosial	4	8	6	2	0	100	74	3,7
2	Keahlian kejuruan	4	8	5	3	0	100	73	3,65
3	Motivasi	4	8	5	3	0	100	73	3,65
4	Inisiatif	3	9	5	3	0	100	72	3,6
5	Percaya diri	4	8	6	2	0	100	74	3,7
Skor rata-rata perilaku pegawai									3,66

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Disdukcapil Kab. Bandung Barat

Berdasarkan tabel 1.5, dapat dilihat mengenai perilaku pegawai di Disdukcapil Bandung Barat memperoleh rata-rata skor yang rendah yaitu 3,66, yang berarti perilaku pegawai belum optimal. Skor yang paling rendah diperoleh untuk dimensi inisiatif yaitu sebesar 3,6, yang menunjukkan bahwa dalam bekerja, pegawai masih harus diberi arahan dan bimbingan. Pegawai belum bisa melakukan pekerjaan tanpa harus diberi tahu terlebih dahulu apa yang harus dilakukan. Hal ini dianggap sangat penting untuk pegawai karena inisiatif merupakan bentuk kesadaran diri dari pegawai bahwa dalam pekerjaannya perlu melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan melaksanakan tanggung jawabnya sebagai bagian dari organisasi.

Perilaku pegawai yang rendah juga disebabkan dari dimensi keahlian dan motivasi yang berdasarkan hasil pra survey, memperoleh skor sebesar 3,65. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai kurang memiliki motivasi baik untuk diri sendiri maupun sesama rekan kerjanya sehingga semangat dalam bekerja akan sulit muncul. Perilaku ini dapat berdampak terhadap penurunan kinerja pegawai. Selain hal tersebut, rendahnya keahlian pegawai saat ini juga menjadi masalah utama rendahnya perilaku pegawai. Contohnya, beberapa pegawai merasa kurang memiliki keahlian dalam hal administrasi, namun bekerja pada bagian administrasi. Tentunya perilaku yang akan

timbul tidak akan optimal, karena keahlian yang dimiliki seseorang harus sesuai dengan pekerjaannya.

Selain faktor perilaku kerja yang menjadi masalah di Disdukcapil Bandung Barat, faktor lain yang menjadi masalah berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Jika kualitas pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki individu baik, maka akan menghasilkan kinerja yang luar biasa.

Perilaku ditentukan oleh individu dan lingkungannya, sedangkan individu dipengaruhi oleh sikap dan karakternya. Pengetahuan merupakan kemampuan kognitif seseorang yang mencerminkan sikap pegawai dalam mengenal, memahami, dan menghayati tugas atau pekerjaan yang diberikan. Dengan demikian, perilaku yang didasari oleh pengetahuan lebih baik dengan perilaku tanpa didasari dengan pengetahuan. Dengan begitu, perilaku pegawai yang didasari pengetahuan akan berdampak positif terhadap kinerjanya. Maka dari itu peningkatan pengetahuan bagi pegawai harus dilakukan agar setiap pegawai mampu bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Untuk mengetahui pengetahuan pegawai di Disdukcapil Bandung Barat, penulis melakukan pra survei terhadap 20 orang pegawai dan hasilnya dapat dilihat di tabel 1.6 sebagai berikut

Tabel 1.6
Hasil Pra Survei Pengetahuan Pegawai di Disdukcapil Kab. Bandung Barat

No	Dimensi	Jawaban Responden					Skor Ideal	Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS(5)	S(4)	KS(3)	TS(2)	STS(1)			
1	Pendidikan	4	6	6	4	0	100	70	3,5
2	Pengalaman	3	9	4	4	0	100	71	3,55
Skor rata-rata pengetahuan									3,52

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Disdukcapil Kab. Bandung Barat

Berdasarkan tabel 1.6, hasil pra survei untuk pengetahuan pegawai memperoleh skor rata-rata yang rendah yaitu sebesar 3,52. Pengetahuan pegawai yang rendah dipengaruhi oleh fakto pendidikan dan pengalaman. Dari hasil tersebut, skor rata-rata untuk dimensi pendidikan yaitu sebesar 3,5. Pendidikan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pengetahuan, karena semakin tinggi pendidikan seseorang, maka mereka banyak dilatih menerima informasi dan tidak bias dipungkiri jika pada akhirnya semakin banyak pengetahuan yang dimilikinya. Selain hasil pra survei yang rendah, penulis juga memperoleh data tingkat pendidikan sebagian pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat yang menjadi responden pada saat pra survey yang dapat dilihat pada tabel 1.7 sebagai berikut:

Tabel 1.7
Data Tingkat Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat

Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai
S2	6
S1	11
SMA	3

Sumber : Arsip Disdukcapil Kab. Bandung Barat

Berdasarkan tabel 1.7 terlihat bahwa masih terdapat 3 pegawai yang tingkat pendidikannya sampai SMA. Maka salah satu faktor pengetahuan pegawai menjadi rendah disebabkan karena keterbatasan pendidikan yang didapatkan dan kurangnya pengembangan dari organisasi.

Skor rata-rata untuk dimensi pengalaman yaitu sebesar 3,55. Pengalaman merupakan faktor lain yang berpengaruh terhadap pengetahuan, karena dari pengalaman, pengetahuan dapat diperoleh. Pengalaman menjadikan seseorang menguasai dan memahami bidang tertentu , sehingga melalui pengalaman, diperoleh pengetahuan praktis. Oleh karena itu, seseorang yang berpengalaman pada bidang tertentu memiliki pengetahuan yang baik pada bidang tersebut. Dari hasil penelitian,

skor rata-rata pengalaman masih rendah sehingga berpengaruh terhadap pengetahuan pegawai yang rendah.

Faktor lain yang menjadi penyebab rendahnya kinerja pegawai adalah keterampilan. Keterampilan dibutuhkan oleh setiap individu untuk mengendalikan perilaku (Sudarmanto, 2018: 26). Pegawai yang mempunyai keterampilan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Untuk melihat kondisi awal keterampilan pegawai, penulis melakukan pra survei terhadap 20 orang pegawai dan hasilnya dapat dilihat di tabel 1.8 sebagai berikut:

Tabel 1.8
Hasil Pra Survei Keterampilan Pegawai di Disdukcapil Kab. Bandung Barat

No	Dimensi	Jawaban Responden					Skor Ideal	Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS(5)	S(4)	KS(3)	TS(2)	STS(1)			
1	Kecakapan	3	9	6	2	0	100	73	3,65
2	Kepribadian	4	8	5	3	0	100	73	3,65
Skor rata-rata keterampilan									3,65

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Disdukcapil Kab. Bandung Barat

Berdasarkan tabel 1.8, hasil pra survei untuk keterampilan pegawai memperoleh skor rata-rata yang rendah yaitu sebesar 3,65. Dari hasil tersebut, menunjukkan bahwa pegawai kurang cakap melaksanakan tugas/pekerjaannya, serta kepribadian yang dimiliki oleh pegawai masih kurang mendukung pekerjaannya. Hal ini dikarenakan pegawai kurang percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan serta kurang memiliki komitmen terhadap pekerjaannya.

Faktor lain yang menjadi penyebab rendahnya kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas merupakan implementasi dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki (Setiyarti, dkk, 2020:

40). Maka dari itu, tidak semua pegawai memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik. Untuk melihat kondisi awal kemampuan pegawai di Disdukcapil Bandung Barat, penulis melakukan pra survei terhadap 20 orang pegawai dan hasilnya dapat dilihat di tabel 1.9 sebagai berikut:

Tabel 1.9
Hasil Pra Survei Kemampuan Pegawai di Disdukcapil Kab. Bandung Barat

No	Dimensi	Jawaban Responden					Skor Ideal	Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
		SS(5)	S(4)	KS(3)	TS(2)	STS(1)			
1	Kemampuan intelektual	4	5	6	5	0	100	68	3,4
2	Kemampuan fisik	3	9	3	5	0	100	70	3,5
Skor rata-rata kemampuan									3,45

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei Disdukcapil Kab. Bandung Barat

Berdasarkan tabel 1.9, hasil pra survei untuk kemampuan pegawai memperoleh skor rata-rata yang rendah yaitu sebesar 3,45. Dari hasil tersebut, skor yang paling rendah diperoleh untuk dimensi kemampuan intelektual sebesar 3,4. Kemampuan intelektual yang rendah berpengaruh terhadap kemampuan pegawai yang rendah. Kemampuan intelektual yang rendah berbeda dengan rendahnya pengetahuan pada variabel sebelumnya. Kemampuan intelektual perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan sementara pengetahuan perlu ditingkatkan melalui pendidikan dan pengalaman. Maka untuk meningkatkan kemampuan pegawai, harus dilakukan pelatihan dan pengembangan secara berkala sehingga menghasilkan pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik.

Pentingnya kinerja pegawai ini membutuhkan perhatian serius dari manajemen di setiap organisasi. Selain itu, perlu juga diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi khususnya di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat, namun dalam penelitian ini ditekankan pada variabel perilaku pegawai.

Perilaku pegawai untuk mewujudkan *good governance* harus didasari dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Kombinasi antara pengetahuan, keterampilan dan kemampuan merupakan komponen SDM untuk menghasilkan aparat yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pengetahuan, keterampilan dan kemampuan merupakan esensi dalam mewujudkan *good governance*.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan Terhadap Perilaku Pegawai dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah adalah proses dan hasil pengenalan masalah dari latar belakang yang sudah diuraikan yang akan memudahkan proses penelitian selanjutnya, sedangkan rumusan masalah adalah pertanyaan yang mengarahkan kepada apa yang sebenarnya ingin dikaji atau dicari tahu. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut:

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis mengidentifikasi masalah yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai
 - a. Kinerja pegawai belum memenuhi standar yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019.

- b. Pegawai tidak bisa menyelesaikan tugas/pekerjaan secara tepat waktu.
 - c. Kurangnya kemandirian pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya.
2. Perilaku Pegawai
- a. Keahlian yang dimiliki pegawai tidak sesuai dengan pekerjaannya.
 - b. Kurangnya motivasi pegawai dalam bekerja untuk pribadi dan sesama rekan kerja.
 - c. Kurangnya inisiatif yang dilakukan pegawai saat mengerjakan pekerjaannya.
3. Pengetahuan
- a. Terbatasnya pendidikan yang diperoleh pegawai.
 - b. Kurangnya minat pegawai terhadap pekerjaannya.
4. Keterampilan
- a. Kurangnya kecakapan pegawai dalam menguasai dan menyelesaikan pekerjaannya.
 - b. Kurangnya komitmen dan rasa percaya diri dari pegawai.
5. Kemampuan
- a. Rendahnya kemampuan intelektual pegawai.
 - b. Rendahnya pemahaman pegawai terhadap pekerjaannya.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengetahuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
2. Bagaimana keterampilan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

3. Bagaimana kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
4. Bagaimana perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
5. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
6. Seberapa besar pengaruh pengetahuan terhadap perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
7. Seberapa besar pengaruh keterampilan terhadap perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
8. Seberapa besar pengaruh kemampuan terhadap perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
9. Seberapa besar pengaruh pengetahuan, keterampilan dan kemampuan terhadap perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat secara simultan
10. Seberapa besar pengaruh perilaku pegawai terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengetahuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
2. Keterampilan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

3. Kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
4. Perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
5. Kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
6. Besarnya pengaruh pengetahuan terhadap perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
7. Besarnya pengaruh keterampilan terhadap perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
8. Besarnya pengaruh kemampuan terhadap perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat
9. Besarnya pengaruh pengetahuan, keterampilan dan kemampuan terhadap perilaku pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat secara simultan
10. Besarnya pengaruh perilaku pegawai terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi peneliti sendiri, bagi para pembaca secara langsung maupun tidak langsung, bagi berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan ini, secara teoritis maupun praktis mengenai manajemen sumber daya manusia.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan teori manajemen, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan dan pemahaman serta dapat dijadikan sebagai referensi pengetahuan, bahan diskusi, dan bahan kajian bagi para pembaca yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai hasil penerapan teori ilmu sumber daya manusia, khususnya pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, serta hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang pengaruh pengetahuan, keterampilan dan kemampuan terhadap perilaku pegawai dan dampaknya terhadap kinerja pegawai.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan referensi bagi instansi untuk mengambil kebijakan atau keputusan yang dipandang perlu dalam mengarahkan perilaku pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai.

3. Bagi Pembaca dan Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan dan mendapatkan referensi untuk melengkapi daftar pustaka tentang pengaruh dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan terhadap perilaku pegawai dan dampaknya terhadap kinerja pegawai.