

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sepanjang sejarah peradaban manusia telah diketahui bahwa gerak hidup organisasi dan dinamika organisasi sedikit banyak bergantung pada manusia sebagai pelaksana dalam menjalankan aktivitas organisasi. Organisasi yang memiliki kewenangan untuk mengatur komunitas di wilayah tertentu yang umumnya negara adalah pemerintah. Dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks baik kualitas maupun kuantitas. Dalam peraturan pemerintah No. 73 tahun 2005 tentang pemerintahan kelurahan, maka pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya.

Pemerintah pada hakekatnya adalah institusi pelayanan kepada masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, masyarakat sebagai warga negara yang membutuhkan suatu wadah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam hal ini sumber daya manusia merupakan aset instansi yang paling penting dibanding dengan aset-aset yang lain, karena sumber daya manusia merupakan penggerak utama suatu instansi dalam mewujudkan instansi yang ideal dan manusia yang menentukan serta

memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan, strategi, maupun langkah – langkah kegiatan yang akan dilaksanakan dalam suatu instansi.

Apatur Sipil Negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah yang terdiri dari dua kategori yaitu Apatur Sipil Negara dan Pegawai dengan Perjanjian Kerja atau Non-ASN. Apatur Sipil Negara yang biasa dikenal sebagai ASN adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Apatur Sipil Negara secara tetap oleh pejabat Pembina Kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Sedangkan, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian atau Non-ASN adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintah. Non-ASN disini termasuk juga Lembaga Kemasyarakatan Desa seperti RT dan RW. Untuk mengetahui jumlah pegawai Apatur Sipil Negara keseluruhan secara Nasional dan Provinsi dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pegawai Apatur Sipil Negara Secara Nasional dan Provinsi Pada Tahun 2019-2020**

Provinsi	Jumlah Apatur Sipil Negara Nasional tahun 2019	Jumlah Apatur Sipil Negara Nasional tahun 2020
Provinsi Aceh	17.860	16.889
Provinsi Bali	12.347	8.583
Provinsi Banten	12.347	7.765
Provinsi Bengkulu	5.790	4.460
Provinsi DI Yogyakarta	14.803	10.894
Provinsi DKI Jakarta	113.770	93.139

Provinsi Gorontalo	3.803	2.982
Provinsi Jambi	7.952	5.988
<b>Provinsi Jawa Barat</b>	<b>53.193</b>	<b>34.916</b>
Provinsi Jawa Tengah	42.060	32.079
Provinsi Jawa Timur	48.535	34.236
Provinsi Kalimantan Barat	9.470	5.591
Provinsi Kalimantan Selatan	10.653	8.535
Provinsi Kalimantan Tengah	6.720	4.609
Provinsi Kalimantan Timur	8.544	5.379
Provinsi Kalimantan Utara	2.024	910
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	3.161	2.165
Provinsi Kepulauan Riau	7.506	3.161
Provinsi Lampung	11.510	7.820
Provinsi Maluku	7.737	5.337
Provinsi Maluku Utara	5.098	3.465
Provinsi Nusa Tenggara Barat	9.571	5.190
Provinsi Nusa Tenggara Timur	10.649	5.761
Provinsi Papua	8.886	4.747
Provinsi Papua Barat	4.610	2.253
Provinsi Riau	9.553	6.869
Provinsi Sulawesi Barat	3.582	2.587
Provinsi Sulawesi Selatan	21.916	18.392
Provinsi Sulawesi Tengah	7.815	5.024
Provinsi Sulawesi Tenggara	7.944	4.625
Provinsi Sulawesi Utara	8.584	7.000
Provinsi Sumatra Barat	12.513	13.845
Provinsi Sumatra Selatan	12.392	10.609
Provinsi Sumatra Utara	20.801	19.291
<b>Total</b>	<b>543.841</b>	<b>405.146</b>

Sumber : Badan Kepegawaian Negara, 2023.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa di Provinsi Jawa Barat menghasilkan pegawai ke 2 terbanyak dengan jumlah pegawai 53.193 setelah Provinsi DKI Jakarta dengan jumlah pegawai 113.770 pada tahun 2021 dan Provinsi Jawa Barat mengalami penurunan pegawai, jumlah pegawai pegawai

tahun 2020 dengan jumlah 34.916 dan Provinsi DKI Jakarta dengan jumlah pegawai 93.139. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan populasi pegawai apatur sipil Negara pada tahun 2020 di Provinsi DKI Jakarta dan Provinsi Jawa Barat. Penurunan populasi yang terjadi secara Nasional maupun provinsi khususnya Provinsi Jawa Barat tidak terlepas dari kinerja pegawai Apatur Sipil Negara di Provinsi Jawa Barat yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pegawai Apatur Sipil Negara Secara Provinsi di Jawa Barat**  
**Pada Tahun 2019-2020**

Kabupaten/Kota	Jumlah Apatur Sipil Negara Nasional tahun 2019	Jumlah Apatur Sipil Negara Nasional tahun 2020
Kabupaten Cianjur	5.750	6.993
Kabupaten Bandung	6.993	9.554
Kabupaten Garut	7.417	7.649
Kabupaten Tasikmalaya	3.013	3.838
Kabupaten Ciamis	4.342	5.213
Kabupaten Kuningan	5.524	5.478
Kabupaten Cirebon	4.689	3.319
Kabupaten Majalengka	5.256	5.588
Kabupaten Sumedang	6.125	6.634
Kabupaten Indramayu	6.236	5.081
Kabupaten Subang	5.813	5.797
Kabupaten Purwakarta	3.610	4.065
Kabupaten Karawang	5.443	5.499
Kabupaten Bekasi	5.219	6.563
Kabupaten Pangandaran	3.597	1.820
Kota Bogor	6.987	3.481
Kota Sukabumi	3.675	1.908
<b>Kota Bandung</b>	<b>15.352</b>	<b>8.985</b>
Kota Cirebon	4.828	2.632
Kota Bekasi	4.653	6.095

Kota Depok	2.675	3.920
Kota Cimahi	1.738	2.516
Kota Tasikmalaya	3.013	3.838
<b>Total</b>	<b>121.948</b>	<b>116.466</b>

Sumber : Badan Kepegawaian Negara, 2023.

Berdasarkan tabel 1.2 berikut dapat dilihat bahwa jumlah pegawai di Jawa Barat yang mengalami banyak penurunan terbanyak yaitu di Kota Bandung pada tahun 2019 sebanyak 15.352 pegawai dan mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 8.985. Hal ini menunjukkan bahwa di Kota Bandung mengalami permasalahan yaitu penurunan jumlah Aparatur Sipil Negara dikarenakan adanya Pelepasan Purna Bakti atau pensiun dan rendahnya kinerja dalam melakukan pelayanan untuk masyarakat.

Ada pula dengan perkembangan zaman yang semakin pesat yang ditandai semakin tingginya tingkat kebutuhan masyarakat, membuat semakin kritisnya masyarakat dalam menuntut kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih profesional dari pemerintah. Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, kinerja dari seorang pegawai pelayanan sangatlah penting baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pegawai yang menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan benar akan memiliki kinerja yang tinggi, dan sebaliknya jika pegawai tidak menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dan tidak dengan sungguh-sungguh akan memiliki kinerja yang rendah. Oleh sebab itu dalam suatu instansi dan organisasi, kinerja sangat berperan penting dalam usaha pencapaian tujuan instansi atau organisasi tersebut.

Kinerja Aparatur Sipil Negara dan Non-ASN merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu instansi, sesuai dengan

tanggung jawab masing-masing. Untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara dan Non-ASN dalam melakukan pelayanan untuk masyarakat dapat diukur melalui nilai Indeks Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut MENPAN No. 25 Tahun 2004 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Penilaian IKM terdiri dari persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksanaan, fasilitas pelayanan, dan penanganan pengaduan. Berikut disajikan dalam bentuk Tabel :

**Tabel 1.3**  
**Data Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kecamatan di**  
**Pemerintah Kota Bandung Tahun 2020-2021**

No.	Daftar Kecamatan	Nilai IKM 2020	Nilai IKM 2021
1.	Kecamatan Cidadap	84.074	84.954
2.	Kecamatan Gedebage	86.296	92.778
3.	Kecamatan Cinambo	86.426	84.25
<b>4.</b>	<b>Kecamatan Bandung Kidul</b>	<b>90.972</b>	<b>83.017</b>
5.	Kecamatan Buah Batu	84.584	85.111
6.	Kecamatan Rancasari	89.757	89.3
7.	Kecamatan Panyileukan	88.074	88.444
8.	Kecamatan Cibiru	84.665	84.566
9.	Kecamatan Ujung Berung	85.963	86.13
10.	Kecamatan Arcamanik	84.333	83.944
11.	Kecamatan Mandalajati	83.696	84.927

12.	Kecamatan Antapani	86.019	86.032
13.	Kecamatan Bandung Kulon	83.167	84
14.	Kecamatan Babakan Ciparay	82.937	97.045
15.	Kecamatan Sukasari	91.996	93.519
16.	Kecamatan Sukajadi	83.177	83.62
17.	Kecamatan Cicendo	86.618	85.98
18.	Kecamatan Andir	84.314	88.111
19.	Kecamatan Coblong	87.889	96.368
20.	Kecamatan Bandung Wetan	83.088	83.642
21.	Kecamatan Sumur Bandung	83.824	84.074
22.	Kecamatan Cibeunying Kaler	84.778	88.348
23.	Kecamatan Cibeunying Kidul	84.375	84.566
24.	Kecamatan Kiaracondong	83.23	86.798
25.	Kecamatan Batununggal	86.325	90.344
26.	Kecamatan Lengkong	83.016	85.04
27.	Kecamatan Regol	86.303	84.747
28.	Kecamatan Astanaanyar	86.111	84.278
29.	Kecamatan Bojongloa Kaler	89.756	85.94
30.	Kecamatan Bojongloa Kidul	83.278	84.833

Sumber : Data Bandung, 2023.

Berdasarkan tabel 1.3 berikut dapat dilihat bahwa nilai IKM di Kecamatan Kota Bandung yang mengalami banyak penurunan terbanyak yaitu di Kecamatan Bandung Kidul pada tahun 2020 sebanyak 90,972 dan mengalami penurunan pada tahun 2021 menjadi 83,017. Hal ini menunjukkan bahwa di Kecamatan Bandung Kidul mengalami permasalahan yaitu Penurunan nilai IKM disebabkan persyaratan, prosedur. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang yang mempunyai kategori sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Kategori Penilaian IKM**

No.	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai Kinerja
1.	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2.	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3.	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4.	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung yang terdiri dari 4 kelurahan, yaitu Kelurahan Batununggal, Kelurahan Mengger, Kelurahan Kujangsari dan Kelurahan Wates.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, kualitas pelayanan dan kinerja dari seorang Aparatur Sipil Negara dan Non-ASN sangatlah penting baik dalam bentuk barang maupun jasa. Kinerja merupakan tingkat pencapaian kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan memenuhi permintaan dalam hal pelayanan administratif masyarakat. Masyarakat berharap proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dengan lebih mudah, sederhana, lancar, cepat, tepat, ramah, terdapat kepastian, dan kejelasan prosedur serta persyaratan pelayanan yang memenuhi aturan.

Yang diukur dalam kinerja pegawai pelayanan dalam penelitian ini yaitu Kompetensi dan Komunikasi. Kompetensi sebagai suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan ditempat kerja. Serta komunikasi dalam pelayanan publik merupakan aspek yang sangat menentukan

bagi pelaksanaan pelayanan publik maka pegawai pelayanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi orang lain dalam pelayanan.

Dalam hal ini, banyak masyarakat Bandung Kidul yang menyukai kinerja pegawai di Kecamatan Bandung Kidul. Namun ada beberapa kendala yang terjadi didalamnya yaitu kompetensi Aparatur Sipil Negara dan Non-ASN dalam melayani masyarakat, terutama masyarakat yang kurang paham dalam hal persyaratan yang perlu dilengkapi. Sedangkan dalam komunikasi, Aparatur Sipil Negara dan pegawai ( Non Aparatur Sipil Negara ) kurang baik dalam menggunakan komunikasi sebagai alat pemecah masalah disemua jenis pelayanan dan pada peraturan perundang-undangan yang dibuat sering kali tidak mudah dipahami oleh sebagian masyarakat yang dimana berpendidikan rendah, sehingga banyak terjadinya mis komunikasi antara pegawai pemerintah atau pegawai ( Non Aparatur Sipil Negara ) dengan warga masyarakat pengguna layanan.

Seorang pegawai dikatakan memiliki kerja yang tinggi, jika beban kerja yang ditetapkan tercapai dan realisasi hasil kerja lebih tinggi dari pada yang ditetapkan instansi. Jika keinginan dari masyarakat tidak mampu dikendalikan oleh setiap pegawai (Non-ASN) akan menimbulkan ketegangan dalam diri pegawai dan jika tidak dapat diatasi maka pegawai tersebut akan mengalami penurunan kinerja kerja dalam instansi. Untuk mencapai hasil kerja yang tinggi pimpinan atau seorang Camat perlu memperhatikan kompetensi, komunikasi dan kinerja. Untuk menghasilkan prestasi kerja yang baik maka perlu dibutuhkan komunikasi dan kinerja yang baik dalam lingkungan kerja sehingga dapat

menghasilkan pekerjaan yang baik. Kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara dan Non-ASN pada Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung ini yang dimana kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan instansi. Peneliti melakukan pra-survey terkait variabel kinerja pegawai guna mengetahui apakah variabel tersebut bermasalah atau tidak. Hasil pra-survey kinerja pegawai yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan pra-survey terhadap 60 pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung yang terdiri dari 40 pegawai Aparatur Sipil Negara dan 20 pegawai Non-Aparatur Sipil Negara dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut :

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra-Survey Kinerja Pegawai Kecamatan Bandung Kidul**  
**Kota Bandung**

No.	Dimensi	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Kualitas	Pegawai, mampu bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	2	10	30	10	8	168	2,8
		Pegawai, dapat berhasil bekerja sesuai target.	0	22	20	13	5	179	2,9
2.	Kuantitas	Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu.	7	11	20	15	7	176	2,9
		Pegawai mampu memperoleh kepuasan dari masyarakat terhadap kinerja.	5	10	24	15	6	173	2,9

3.	Ketepatan Waktu	Pegawai mampu memaksimalkan waktu pelayanan dengan baik.	0	7	25	20	8	151	2,5
		Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan tepat waktu.	0	10	22	18	10	152	2,5
4.	Efektifitas	Pegawai dapat bertanggungjawab dalam pekerjaannya.	5	10	27	11	7	175	2,9
		Pegawai memiliki kemampuan lebih dari standar yang ditetapkan.	10	5	20	18	7	173	2,8
5.	Kemandirian	Pegawai pelayanan memiliki inisiatif yang tinggi saat melakukan pekerjaan.	4	8	30	10	8	170	2,8
		Pegawai mampu memilih dan melihat masalah dari sudut pandang yang berbeda dengan karyawan lain.	10	10	20	10	10	180	3,0
<b>Total</b>									<b>28</b>
<b>Rata-Rata</b>									<b>2,8</b>

Sumber : Hasil olah data pra-survey di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung, 2023.

Berdasarkan Tabel 1.5 hasil pra-survey kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung diatas dapat diketahui tanggapan pegawai mengenai dimensi kinerja pegawai. Nilai skor rata-rata terkecil yaitu pada Ketepatan Waktu dengan nilai rata-rata 2,5 dan dimensi yang mendapatkan nilai terbesar yaitu kemandirian pernyataan kedua dengan nilai rata-rata 3,0. Hal ini

menunjukkan bahwa kinerja pegawai mengalami masalah khususnya pada dimensi Ketepatan Waktu karena memperoleh nilai 2,5 yang dimana nilai tersebut lebih kecil jika dibandingkan dengan dimensi yang lainnya.

Kinerja pegawai sendiri dipengaruhi oleh beberapa variabel yang diduga mempengaruhi dari kinerjanya itu sendiri. Variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai meliputi disiplin kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, kompetensi dan komunikasi. Peneliti melakukan pra-survey terhadap pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung untuk mengetahui variabel apa saja yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung. Berikut hasil dari pra-survey faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung, hasil pra-survey tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut :

**Tabel 1.6**  
**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung**

No.	Dimensi	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Disiplin Kerja	Pegawai, selalu mengenakan pakaian kerja atau seragam yang telah ditetapkan.	5	10	27	13	5	177	2,9
		Pegawai, selalu mengikuti aturan yang berlaku sesuai dengan yang ditetapkan.	7	10	20	13	10	171	2,8
2.	Motivasi Kerja	Pegawai, mampu bekerja dengan penuh rasa tanggungjawab.	6	10	20	14	10	168	2,8
		Pegawai, mampu menggunakan potensi diri dan	7	13	20	10	10	177	2,9

		bekerja secara mandiri.							
3.	Lingkungan Kerja	Instansi tidak membeda-bedakan antar pegawai satu dengan lainnya.	5	10	31	10	4	182	3,0
		Keamanan di kecamatan bandung kidul sudah baik.	10	10	20	10	10	180	3,0
4.	Kompetensi Pegawai	<b>Pegawai, memiliki tingkat kemampuan dalam menyelesaikan tugas.</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>153</b>	<b>2,5</b>
		<b>Pegawai, memiliki tingkat keterampilan dalam menyelesaikan masalah.</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>152</b>	<b>2,5</b>
5.	Komunikasi Pegawai	<b>Pegawai selalu menghargai dan memahami rekan kerja untuk menciptakan rasa nyaman saat bekerja.</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>150</b>	<b>2,5</b>
		<b>Pegawai memiliki komunikasi yang baik dengan pimpinan dan rekan kerja.</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>154</b>	<b>2,5</b>
<b>Total Rata-Rata</b>									<b>27,4</b>
<b>Rata-Rata</b>									<b>2,7</b>

Sumber : Hasil olah data Pra-Survey Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung, 2023

Berdasarkan Tabel 1.6 hasil pra-survey faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung diatas dapat diketahui tanggapan pegawai mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung. Nilai variabel terkecil yaitu pada kompetensi pegawai dan komunikasi pegawai dengan nilai rata-rata 2,5 variabel terbesar yaitu variabel lingkungan kerja dengan nilai rata-rata 3,0. Hal ini

menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan komunikasi bermasalah terhadap kinerja pegawai dikarenakan perolehan nilai yang cenderung kecil jika dibandingkan dengan variabel lain yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai. Banyaknya jumlah pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung ASN maupun Non-ASN menghadapi sejumlah permasalahan dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawainya. Selain itu peneliti juga melakukan pra-survey berupa variabel kompetensi kerja yang dimana variabel kompetensi termasuk kedalam faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terkecil yang artinya terdapat permasalahan. Hasil pra-survey kompetensi kerja dapat dilihat pada Tabel 1.7 berikut :

**Tabel 1.7**  
**Hasil Pra-Survey Kompetensi Pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung**

No.	Dimensi	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Pengetahuan	Dengan pengetahuan yang dimiliki, pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.	0	10	20	25	5	155	2,5
		Pegawai, dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan mengikuti metode kerja yang telah ditentukan.	0	7	25	20	8	151	2,5
2.	Keterampilan	Pegawai, memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik.	3	15	20	12	10	169	2,8
		Pegawai, memiliki keterampilan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.	5	10	20	20	5	170	2,8

3.	Sikap	Pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi.	10	5	27	10	8	179	2,9
		Pegawai mampu berkeaktifitas dalam bekerja.	5	10	20	13	12	163	2,7
<b>Total Rata-Rata</b>									<b>16,45</b>
<b>Rata-Rata</b>									<b>2,7</b>

Sumber : Hasil Olah Data Pra-Survey Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung, 2023.

Berdasarkan Tabel 1.7 Hasil pra-survey kompetensi kerja pegawai ASN dan Non-ASN Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung diatas dapat diketahui tanggapan pegawai mengenai dimensi kompetensi kerja yang mendapatkan nilai terkecil yaitu pada dimensi pengetahuan dengan nilai rata-rata 2,5 dan dimensi yang memiliki nilai tertinggi yaitu dimensi sikap untuk pertanyaan pertama dengan nilai rata-rata 2,9. Hal ini menunjukkan dimensi-dimensi pada kompetensi kerja cenderung memiliki kriteria yang kurang baik. Pada dimensi pengetahuan menunjukkan kompetensi kerja pegawai ASN dan Non-ASN Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung masih kurang memiliki rasa ingin meningkatkan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas dengan baik.

Namun, selain hasil dari pra-survey kompetensi kerja yang sudah dijelaskan oleh peneliti, ada pula komunikasi pegawai ASN dan Non-ASN yang dimana komunikasi ini akan berdampak pada kesuksesan suatu instansi. Dalam suatu instansi, diperlukan komunikasi yang baik antara sesama pegawai ataupun atasan untuk mencapai tujuan instansi yang diinginkan. Peneliti melakukan observasi dengan cara pra-survey mengenai komunikasi yang berpengaruh

terhadap kinerja pegawai. Hasil pra-survey komunikasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan pra-survey terhadap 60 pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung. Hasil pra-survey komunikasi dapat dilihat pada Tabel 1.8 berikut:

**Tabel 1.8**  
**Hasil Pra-Survey Komunikasi Pegawai Kecamatan Bandung**  
**Kidul Kota Bandung**

No.	Dimensi	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Skor Rata-Rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Komunikasi Vertikal	Pegawai mampu menanggapi informasi dari pimpinan.	5	5	20	20	10	264	4,4
		Pegawai mampu menanggapi perintah seputar pelayanan.	6	10	15	20	9	164	2,7
2.	Komunikasi Horizontal	Pegawai mampu membangun komunikasi dengan sesama rekan kerja.	5	5	23	15	12	156	2,6
		Pegawai mampu berbagi informasi dengan sesama rekan kerja.	5	5	25	15	10	160	2,6
<b>Total Rata-Rata</b>								<b>12,4</b>	
<b>Rata-Rata</b>								<b>3,1</b>	

Sumber : Hasil olah data pra-survey Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung, 2023.

Berdasarkan Tabel 1.8 hasil pra-survey komunikasi pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung diatas dapat diketahui tanggapan pegawai mengenai dimensi komunikasi pegawai yang mendapatkan nilai terkecil yaitu pada dimensi komunikasi horizontal dengan skor rata-rata 2,6 dan dimensi yang

tertinggi yaitu pada dimensi komunikasi vertikal untuk pernyataan pertama dengan skor rata-rata 4,4. Hal ini menandakan bahwa kurangnya membangun komunikasi dengan sesama rekan kerja ASN dan Non-ASN Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung mengalami permasalahan dikarenakan skor komunikasi horizontal mendapatkan nilai terkecil dibandingkan komunikasi vertikal.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ **PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN BANDUNG KIDUL KOTA BANDUNG** ”.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung yaitu Kompetensi dan Komunikasi.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain sebagai berikut :

#### **1. Kompetensi**

- a. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Non-ASN di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung kurang memiliki rasa untuk meningkatkan

pengetahuan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mengikuti metode kerja yang telah ditentukan.

- b. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Non-ASN di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung kurang dalam sikap memiliki semangat yang tinggi.

## 2. Komunikasi

- a. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Non-ASN di Kantor Kecamatan Bandung Kidul kurangnya berkomunikasi dengan sesama rekan kerja.

## 3. Kinerja Karyawan

- a. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Non-ASN di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung mampu bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
2. Bagaimana komunikasi pegawai di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
3. Bagaimana kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.

4. Seberapa besar pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung secara simultan dan parsial.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui :

1. Kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
2. Komunikasi pegawai di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
3. Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung secara simultan dan parsial.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan meningkatkan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang akan menggunakan penelitian ini terutama yang berhubungan dengan kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai secara teoritis maupun praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Manfaat teoritis berupa kerangka teoritis tentang kinerja pegawai yang digunakan masih relevan untuk penelitian penulis sehingga nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbang ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

#### 1. Bagi Penulis

- a. Menambah pemahaman tentang ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis menyusun suatu penelitian.
- b. Sebagai bahan pengalaman dan pembelajaran baru dalam bidang pemerintahan agar selanjutnya dapat memberikan pengetahuan tambahan.
- c. Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman yang belum diperoleh penulis dalam perkuliahan dengan membandingkan teori dengan praktik.
- d. Menambah wawasan baru mengenai sudut pandang pemerintahan.

#### 2. Bagi Pengembangan Ilmu Manajemen

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk menejemen sumber daya manusia secara umum dan khususnya menenai pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.

#### 3. Bagi Peneliti Lain

- a. Sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah didapat saat diperkuliahan dengan realitas yang ada.
- b. Sebagai tambahan informasi dan referensi bagi peneliti lain khususnya dalam bidang-bidang pemerintahan dan sebagai bahan acuan atau pembanding bila mana akan melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam dengan permasalahan yang serupa.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak internal maupun pihak terkait lainnya, serta penulis sendiri sebagai berikut :

##### **1. Bagi Penulis**

- a. Memahami permasalahan mengenai kompetensi pegawai melalui studi pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
- b. Memahami permasalahan mengenai komunikasi pegawai melalui studi pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
- c. Memahami permasalahan mengenai kinerja pegawai berdasarkan kompetensi dan komunikasi pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
- d. Mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai melalui studi pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
- e. Mengetahui hasil dari pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.

##### **2. Bagi Instansi**

- a. Instansi diharapkan dapat meningkatkan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
- b. Instansi diharapkan dapat meningkatkan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

### 3. Bagi Peneliti Lain

- a. Dapat membantu pembaca untuk mengetahui dan mengerti pengaruh kompetensi, komunikasi terhadap kinerja pegawai.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pikiran yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan mengadakan penelitian pada bidang sejenis.