BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam lingkungan organisasi modern yang terus berubah, kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen kunci yang sangat menentukan kemampuan sebuah lembaga dalam mewujudkan target dan visi jangka panjangnya. (Andi Prayogi et al., 2019) Setiap unit atau divisi dalam suatu perusahaan dituntut mampu mengelola dan mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki. Pengelolaan SDM tersebut berkaitan erat dengan keberadaan pegawai yang diharapkan mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pegawai merupakan aset strategis yang bernilai bagi perusahaan karena memiliki peran penting dalam keberlangsungan organisasi, baik sebagai perencana, pengawas, maupun pengendali aktivitas perusahaan. Kinerja yang optimal tidak hanya menggambarkan tingkat produktivitas individu, tetapi juga mencerminkan efektivitas organisasi secara menyeluruh, mengingat keberhasilan institusi sangat ditentukan oleh kontribusi setiap anggotanya. Oleh karena itu, pemahaman terhadap berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pegawai menjadi aspek strategis bagi organisasi dalam menyusun kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada keberlanjutan, peningkatan daya saing, serta pencapaian tujuan operasional dan institusional

Karakteristik mencakup unsur pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang saling melengkapi untuk mendukung performa kerja yang efektif. Sejalan dengan itu, (Wibowo, 2020) menegaskan bahwa pengembangan kompetensi memiliki tujuan strategis, yaitu memperkuat kemampuan individu agar mampu menanggapi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks serta dinamika lingkungan organisasi yang terus berubah. Upaya pengembangan tersebut biasanya diwujudkan melalui program pelatihan, pembelajaran berkelanjutan, hingga perencanaan karier yang sistematis. Melalui proses tersebut, organisasi dapat membentuk sumber daya manusia yang tidak hanya profesional, tetapi juga mampu menghasilkan gagasan-gagasan kreatif dan inovatif. Temuan (Romadhon, 2023) turut memperkuat

pandangan ini dengan menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai di berbagai jenis organisasi. Dengan demikian, kompetensi menjadi salah satu fondasi penting dalam menciptakan kualitas kinerja yang berkelanjutan.

Data terkait permasalahan, berdasarkan laporan institusi dan dokumen publik terkait pelayanan administrasi serta kinerja pegawai di Kabupaten Kuningan, dapat diidentifikasi beberapa fakta yang mendasari perlunya penelitian ini:

Tabel 1. 1 Data Laporan IKM

No	Unsur kinerja	NRR	kategori	Indikasi Permasalahan
1	Sarana dan Prasarana	2,88	Terendah	Fasilitas pelayanan dinilai belum optimal oleh masyarakat
2	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,10	Perlu ditingkatkan	Kecepatan pelayanan masih belum sesuai harapan masyarakat
3	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,12	Perlu ditingkatkan	Prosedur pelayanan masih dianggap kurang mudah
4	Persyaratan Pelayanan	3,14	Perlu ditingkatkan	Persyaratan layanan masih dianggap belum sepenuhnya memudahkan masyarakat
5	Kesesuaian Layanan	3,14	Perlu ditingkatkan	Hasil layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna layanan

Sumber: Data diolah dari Laporan IKM 2025

Berdasarkan hasil data IKM, terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai rata-rata (NRR) relatif rendah, yaitu sarana dan prasarana (2,88), waktu penyelesaian pelayanan (3,10), kemudahan prosedur pelayanan (3,12),

persyaratan pelayanan (3,14), dan kesesuaian produk layanan (3,14). Kondisi tersebut menunjukkan masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek-aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Rendahnya nilai pada unsur-unsur tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Nilai NRR diperoleh dari rata-rata skor yang diberikan oleh responden dengan jumlah responden sebanyak 50 orang dan menggunakan skala penilaian 1 s.d 4.

Berdasarkan tabel tersebut, total skor yang diperoleh dari 50 responden. Nilai rata-rata (NRR) kemudian dihitung dengan membagi total skor dengan jumlah responden dibagi 50 sehingga menghasilkan NRR. Nilai tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja, namun masih ada unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan kinerja pegawai di sektor publik.

Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Kuningan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai dasar dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan manajerial guna meningkatkan kinerja pegawai serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di instansi pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan disiplin kerja, kompetensi, dan motivasi. (Sarii & Sri Kasih, 2024) serta (Lisan Hidayat et al., 2023) menunjukkan bahwa disiplin kerja, kompetensi, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten. Sementara itu, (Supriyadi & Hendrarso, 2025) juga menegaskan pengaruh positif motivasi, kompetensi, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada level pemerintahan kecamatan. Namun, (Damayanti

et al., 2024) menempatkan disiplin kerja dan motivasi kerja sebagai determinan kepuasan kerja, bukan langsung pada kinerja pegawai, sehingga menunjukkan adanya perbedaan fokus output penelitian. Meskipun studi-studi tersebut memberikan kontribusi empiris yang kuat, sebagian besar penelitian masih memaknai kompetensi sebagai kondisi yang bersifat statis, belum menekankan aspek pengembangan kompetensi sebagai proses berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, motivasi yang dikaji umumnya masih berorientasi pada motivasi kerja secara umum, belum secara spesifik mengarah pada motivasi pelayanan publik yang memiliki karakteristik berbeda dalam konteks instansi pelayanan administrasi kependudukan. Lebih lanjut, sebagian besar penelitian terdahulu belum mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model penelitian yang komprehensif dengan konteks organisasi yang spesifik, sehingga pemahaman mengenai interaksi dan kontribusi simultan dari faktor-faktor tersebut terhadap kinerja masih terbatas. Di sisi lain, belum ditemukan penelitian yang secara komprehensif menguji pengaruh disiplin kerja, pengembangan kompetensi, dan motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada DISDUKCAPIL Kabupaten Kuningan, sehingga membuka ruang penelitian baru untuk memperkaya kajian empiris dan kontekstual di bidang manajemen sumber daya manusia sektor publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menguji secara simultan pengaruh disiplin kerja, pengembangan kompetensi, dan motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Kuningan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang lebih komprehensif terhadap pengembangan teori dan praktik manajemen sumber daya manusia di sektor publik, sekaligus memberikan masukan bagi manajemen instansi dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif, guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik **"Pengaruh Disiplin Kerja, Pengembagan Kompetensi, Dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai".**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana disiplin kerja, pengembangan kompetensi, dan motivasi pelayanan publik secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai?
3. Bagaimana pengaruh pengembangan kompetensi terhadap kinerja pegawai?
4. Bagaimana pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, pengembangan kompetensi, dan motivasi pelayanan publik secara simultan terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan kompetensi terhadap kinerja pegawai.
4. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan teori manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks kinerja pegawai di sektor publik.
2. Menjadi dasar bagi pengembangan model atau kerangka konseptual terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai pada organisasi pelayanan publik, seperti Disdukcapil.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan dan rekomendasi bagi manajemen Disdukcapil Kabupaten Kuningan dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan disiplin, pengembangan kompetensi, dan motivasi pelayanan publik.

2. Bisa menjadi bahan evaluasi internal untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan SDM sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan secara tepat.