

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia saat ini sedang berada dalam musibah wabah corona virus yang membekukan sendi-sendi kehidupan. Sebagai upaya untuk bisa mengembalikan kondisi Indonesia, pemerintah saat ini sedang mengencarkan vaksinasi massal. Namun dalam program vaksinasi ini masih banyak kendala, salah satunya berkaitan dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Adanya kendala tersebut membuktikan bahwa administrasi kependudukan di Indonesia belum sepenuhnya tertata dengan rapi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 8, instansi pelaksana melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:

1. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
2. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
3. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan;
4. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
5. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Selain itu, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 2, Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

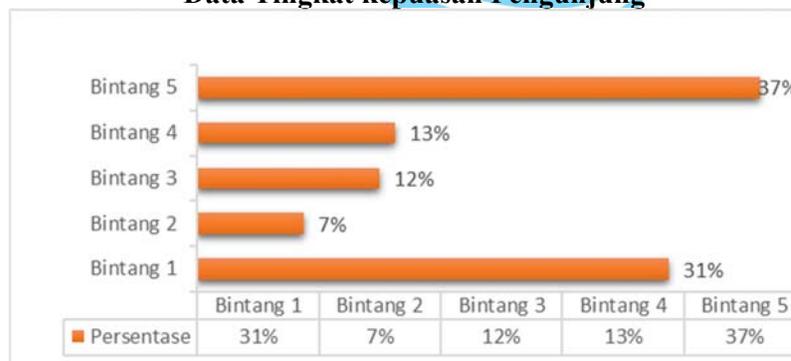
1. Dokumen Kependudukan;
2. Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
3. Perlindungan atas Data Pribadi;

4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
5. Informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Hak-hak penduduk tersebut harus dapat dipenuhi oleh pemerintah maka diperlukan suatu kualitas pelayanan pegawai yang baik. Menurut Kasmir (2017: 47) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama pegawai, dan juga pimpinan. Namun faktanya masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dan kondisi kualitas pelayanan yang buruk dalam satuan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan kualitas pelayanan pegawai yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang belum optimal. Hal ini terlihat dari keluhan-keluhan yang disampaikan baik langsung maupun di media social serta pendapat yang disampaikan dalam ulasan google Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Karawang, penilaian kualitas pelayanan dari 426 ulasan google terangkum dalam table 1.1

**Tabel 1.1**  
**Data Tingkat kepuasan Pengunjung**



Sumber : data diolah, 2021 dari <http://dukcapil.karawangkab.go.id/>

Berdasarkan table 1.1 di atas dapat dilihat bahwa masih banyak pengunjung yang merasa sangat tidak puas (bintang 1) yaitu sebanyak 31% atau sekitar 132 orang. Pengunjung yang memberikan bintang 1 atas layanan yang belum optimal dan menghabiskan waktu lama.

Menindak lanjut dari *rating* pengunjung di google, penulis melakukan observasi awal pada tanggal 30 Juli 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Hasil analisis observasi dari segi *Recovery* (pembenahan), kecepatan pelayanan Pegawai belum bisa optimal, hal ini didasarkan pada bukti adanya penumpukan pengunjung yang berarti keluhan sebelumnya mengenai kecepatan pelayanan agar tidak terjadi penumpukan belum dibenahi dan belum teratasi sesuai harapan pengunjung.

Untuk menganalisis lebih dalam, penulis melakukan penyebaran kuesioner pra penelitian untuk melihat kualitas pelayanan pegawai dengan 30 responden, hasil survey tersebut terangkum dalam table 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Survey Pra Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Pegawai**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Membuat target persentase penyelesaian masalah	0	1	1	18	10	30
2	Mengubah pelayanan menjadi lebih baik berdasarkan keluhan dan antisipasi keluhan lainnya	5	3	7	8	7	30
3	Memahami keinginan pengunjung	18	0	0	7	5	30
4	Menentukan tujuan jangka Panjang	11	5	9	1	4	30
5	Melakukan evaluasi rutin	2	10	8	3	7	30
6	Menyusun standar pelayanan berdasarkan survey dari saran pengunjung	0	3	9	8	10	30
7	Membuat komposisi tim yang tepat	1	6	9	4	10	30

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 hasil observasi tentang kualitas pelayanan pegawai didapatkan hasil bahwa tidak adanya target persentase penyelesaian masalah serta komposisi tim kurang tepat. Adanya target pencapaian merupakan salah satu dari indikator kompetensi karyawan sehingga dapat disimpulkan sementara bahwa salah satu penyebab kurang berkualitaskannya pelayanan dikarenakan kompetensi kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nirma Rosalia, Abdul Muin Sibuea dan Syahyunan (2021) tentang pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai aparatur sipil negara di Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan didapat hasil bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai aparatur sipil negara. Penelitian lainnya dilakukan oleh Nartika Puspita Febriarti (2015) yang menyimpulkan bawa kompetensi kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Untuk membuktikan hal tersebut maka peneliti menyebarkan kuesioner pra penelitian tentang kompetensi kerja yang hasilnya dirangkum dalam tabel 1.3.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Observasi Tentang Kompetensi Kerja**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Mampu merencanakan <i>mind mapping</i> pekerjaan	8	7	10	5	0	30
2	Mampu membandingkan dan memilih alternatif keputusan	0	0	15	10	5	30
3	Mampu beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan	5	5	8	7	5	30
4	Memiliki target pencapaian	0	3	5	7	10	30

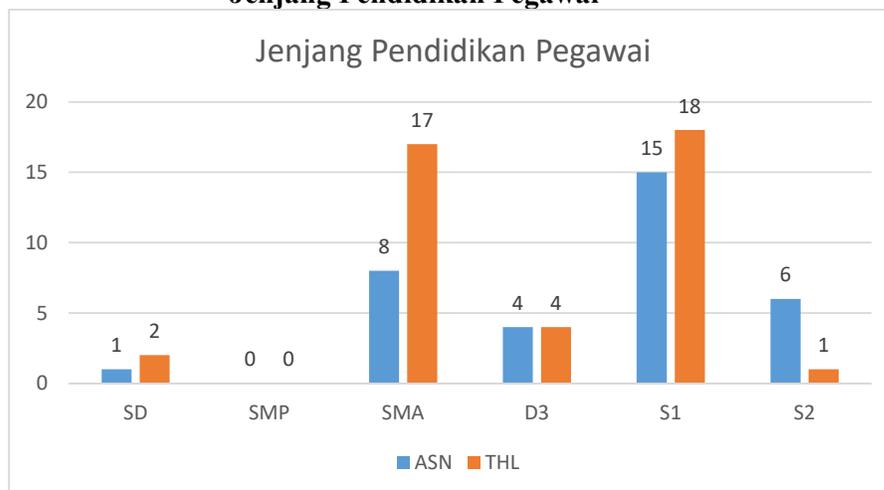
Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 hasil observasi tentang kompetensi kerja didapatkan hasil hampir semua indikator kompetensi kerja mendapatkan kalkulasi nilai yang buruk. Untuk point pencapaian target yang masih buruk didukung juga dengan pendapat Ibu Sugiyati selaku Kasubag Kepegawaian dan Umum yang mengungkapkan bahwa untuk penyelesaian dokumen kependudukan yang diurus itu selama 7 hari sampai 15 hari. Hal ini tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu maksimal selama 3 hari.

Salah satu aspek yang bisa mempengaruhi kompetensi adalah keterampilan. Keterampilan yang dimiliki pegawai dapat berpengaruh dalam proses pemberian pelayanan bagi masyarakat. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh

suatu organisasi, maka setiap pegawai di dalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

**Tabel 1.4**  
**Jenjang Pendidikan Pegawai**



Sumber : dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten karawang

Pada dasarnya pendidikan merupakan penunjang kemampuan dan kreativitas yang dimiliki seseorang (pegawai) sehingga pegawai tersebut dapat bekerja dengan baik. Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa dari 72 pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang tingkat pendidikan paling rendah adalah SD yaitu sebanyak 1 orang (1,3%) dan yang paling tinggi adalah S2 sebanyak 2 orang (2,8%). Dari tingkatan lain lulusan S1 berjumlah 31 orang (43,1%), D3 berjumlah 7 orang (9,7%), SLTA berjumlah 29 orang (40,3%) dan dari SLTP berjumlah 2 orang (2,8%). Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang berpendidikan SLTA dan S1.

Selain kompetensi, disiplin pegawai juga diduga sangat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi atau organisasi. Untuk mengetahui disiplin kerja, penulis juga membagikan kuesioner pra survey. Adapun hasil dari pra kuesioner disiplin kerja terangkum dalam tabel 1.5.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Observasi Tentang Disiplin Kerja**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Jumlah Responden
		SB	B	KB	TB	STB	
1	Selalu masuk kerja sesuai jadwal	9	11	3	4	3	30
2	Segera kembali ke kantor setelah bertugas diluar	3	6	6	8	7	30
3	Melaksanakan semua aturan instansi	8	2	11	4	5	30
4	Bertindak selalu berpatokan dengan aturan	3	7	5	10	5	30

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1.5 di atas masih terdapat hasil mayoritas atas tindakan yang tidak berpatok dengan aturan.

Menurut Sinambela (2018:335) mendefinisikan bahwa:

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi. Artinya, tanpa dukungan disiplin kerja pegawai yang baik, sulit bagi organisasi tersebut untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Disiplin kerja itu sendiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih mendapat keluhan, salah satunya adalah keluhan yang mengatakan petugas tidak berada di tempat yang seharusnya pada saat jam kerja.

Berikut merupakan presensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

**Tabel 1.6**  
**Presensi Pegawai**

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah hari kerja	Total presensi	Absensi			Total absensi	Persentase absen
				Telat	Pulang lebih cepat	Tanpa keterangan		
2018	76	260	19.760	63	480	12	555	2,8%
2019	76	260	19.760	78	563	13	654	3,3%
2020	76	261	19.836	93	601	19	713	3,6%

Sumber : dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten karawang

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada absensi atau ketidakdisiplinan, meskipun angkanya tidak begitu signifikan namun tetap mempengaruhi pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian Anggit Enggar Yudharana (2019) yang menyimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukanlah perkara yang mudah, hal ini disebabkan banyaknya permasalahan dan kendala yang harus dihadapi oleh setiap individu ataupun instansi terkait. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai, untuk itu penulis mengambil judul **“Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan analisis atas ulasan Disdukcapil Karawang maka dapat dijelaskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kemampuan Pegawai menyelesaikan tugas masih kurang sesuai harapan
2. Kemampuan Pegawai dalam memberikan solusi belum optimal
3. Kesadaran diri Pegawai untuk siaga saat kerja belum optimal
4. Disiplin kerja tepat waktu Pegawai masih kurang
5. Perubahan kualitas dari waktu ke waktu belum signifikan
6. Masih ada pengunjung yang mengeluh mengenai pelayanan

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini membatasi masalah agar pembahasannya tidak terlalu luas, sehingga fokus dan jelas. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas sesuai dengan bidang ilmu yang akan diteliti, yaitu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia
2. Tema kajian dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
3. Alat analisis yang digunakan adalah analisis SEM
4. Alat bantu yang digunakan untuk menganalisis adalah SmartPLS
5. Responden yang akan diambil yaitu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

### 1.4 Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
2. Bagaimana disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
3. Bagaimana kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
4. Apakah terdapat pengaruh parsial dari kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
5. Apakah terdapat pengaruh parsial dari disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
6. Apakah terdapat pengaruh simultan dari kompetensi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan agar dalam melaksanakan penelitian ini mendapatkan hasil yang benar-benar bermanfaat dalam arti sesuai dengan hasil penelitian yang diharapkan. Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah :

- 1.5.1 Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan kompetensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
- 1.5.2 Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
- 1.5.3 Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
- 1.5.4 Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh parsial kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
- 1.5.5 Untuk mengetahui, menganalisis pengaruh parsial disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
- 1.5.6 Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh simultan kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi perkembangan ilmu ekonomi manajemen khususnya pada bidang sumber daya manusia, melalui pendekatan dan metode-metode yang digunakan terutama upaya dalam menggali pendekatan-pendekatan baru dalam aspek manajemen sumber daya manusia yang menyangkut kompetensi kerja, disiplin kerja dan kualitas pelayanan

pegawai, sehingga penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi akademisi dalam mengembangkan teori manajemen sumber daya manusia.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Memberikan sumbangan pemikiran dalam aspek praktis (guna laksana) sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk mengadakan pendekatan dan pemahaman terhadap kompetensi kerja, disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai.

