

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Yeni et al. (2024) Manajemen adalah proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen juga mencakup pengambilan keputusan, alokasi sumber daya, pengembangan strategi, serta koordinasi dan integrasi berbagai aktivitas organisasi. Manajemen juga melibatkan pengelolaan orang-orang di dalam organisasi, termasuk memotivasi, mengarahkan, dan mengelola kinerja mereka dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut Farida (2024) Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengoordinasian/organisaian, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan definisi tersebut diatas berarti manajemen hanya dapat dilaksanakan dengan bantuan orang lain untuk mencapai tujuannya, dan tujuan tersebut dapat dicapai tidak hanya dilakukan sendiri. Oleh karena itu makin banyak kita melibatkan orang lain dalam pencapaian tujuan, maka makin besarlah peranan manajemen.

Menurut Rosita (2024) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) atau human resource management (HRM) adalah serangkaian aktivitas organisasi yang bertujuan untuk menarik, mengembangkan, dan

mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran penting dalam mengarahkan individu-individu di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki MSDM yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum dan utama dari MSDM, yaitu memberikan kepuasan kerja maksimal kepada manajemen perusahaan, yang pada akhirnya dapat memberikan pengaruh pada nilai organisasi (organizational value), baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas didasarkan pada kinerjanya, artinya evaluasi kinerja digunakan sebagai tolak ukur untuk melihat apakah pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya. Mengevaluasi kinerja seorang pegawai sangat penting bagi organisasi sebab organisasi bisa menyeleksi pegawai yang dapat dipertahankan. Kinerja pegawai mencerminkan tingkat pencapaian hasil kerja pegawai baik dari aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, maupun tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Kinerja yang optimal menunjukkan bahwa pegawai mampu bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur, beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, serta memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, kinerja pegawai yang rendah berpotensi menurunkan efektivitas organisasi, menghambat pencapaian target pelayanan, serta berdampak negatif pada kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Dalam konteks pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan, kinerja pegawai memiliki arti yang sangat krusial. Menurut

Norawati & Nurmansyah (2025) kinerja merupakan hasil atau prestasi kerja (output) yang mencakup baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia dalam periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kualitas kerja pegawai secara langsung dapat memengaruhi kinerja lembaga atau instansi terkait. Untuk memperoleh kontribusi maksimal dari pegawai, pimpinan disarankan untuk memahami dengan baik strategi dalam mengelola, mengukur, dan meningkatkan kinerja, dimulai dengan menentukan tolok ukur kinerja yang jelas. Pelayanan administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian, yang menjadi prasyarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya berdampak pada efisiensi internal organisasi, tetapi juga berimplikasi langsung pada kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Menurut Sinambela (2016) Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesiediaan 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 mencerminkan kesediaan dan kesadaran pegawai untuk mematuhi peraturan, ketentuan jam kerja, serta standar operasional prosedur yang berlaku dalam organisasi. Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung menunjukkan perilaku kerja yang konsisten, tepat waktu, dan bertanggung jawab, sehingga mampu menjaga stabilitas dan kualitas pelayanan. Dalam instansi pelayanan publik, disiplin kerja menjadi fondasi utama dalam menjamin keberlangsungan layanan yang cepat, akurat, dan berkesinambungan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Siregar et al. (2024)) serta Rizal et al. (2025) membuktikan bahwa peningkatan disiplin kerja mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai secara nyata. Namun demikian, hasil penelitian yang berbeda ditemukan oleh Anggeraini dan Adnyana (2024) yang menyatakan bahwa meskipun disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, pengaruh tersebut tidak selalu menjadi faktor yang paling dominan tanpa adanya dukungan variabel lain, seperti motivasi kerja. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja masih bersifat kontekstual dan perlu dikaji kembali pada instansi pelayanan publik yang telah mencapai kinerja tinggi.

Selain disiplin kerja, komunikasi juga memegang peranan penting dalam membentuk kinerja pegawai. Menurut Raffly et al. (2025) “Komunikasi merupakan cara menyampaikan informasi dan pesan di lingkungan kerja, yang dapat diubah metode penyampaian untuk menekankan pentingnya pesan

dan menciptakan antara komunikasi verbal dan non- verbal.” Komunikasi yang efektif memungkinkan terjadinya penyampaian informasi yang jelas dan tepat, baik antara pimpinan dan pegawai maupun antarpegawai. Dalam organisasi pelayanan publik, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana koordinasi internal, tetapi juga sebagai media interaksi eksternal dengan masyarakat. Ketidakefektifan komunikasi berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan pelayanan, serta menurunnya kualitas layanan yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Rumpun et al. (2025) serta Ridho et al. (2025) menyimpulkan bahwa komunikasi yang jelas, terbuka, dan tepat waktu mampu meningkatkan efektivitas kerja serta kinerja pegawai. Namun, hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Anggeraini dan Adnyana (2024) yang menemukan bahwa pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai menjadi lebih kuat ketika dimediasi oleh motivasi kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi tidak selalu berdampak langsung terhadap kinerja, melainkan bergantung pada kondisi internal pegawai dan sistem kerja organisasi.

Faktor lain yang turut menentukan kinerja pegawai adalah kompetensi. Sutrisno (2019) Kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan untuk beradaptasi dengan tuntutan organisasi dalam lingkungan yang berubah dengan cepat, menciptakan kesulitan yang rumit dan dinamis, dan menghadapi tatanan sosial yang tidak pasti di masa depan merupakan komponen penting dari

kompetensi baik di perusahaan publik maupun komersial. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Seiring dengan perkembangan teknologi dan penerapan transformasi digital dalam pelayanan publik, tuntutan kompetensi pegawai tidak hanya terbatas pada kemampuan administratif, tetapi juga mencakup kompetensi teknis dan digital. Pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan pekerjaan akan lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja, memanfaatkan teknologi informasi, serta menyelesaikan permasalahan kerja secara efektif dan efisien.

Sebagian besar penelitian terdahulu menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Djamil et al. (2023) serta Peny1 et al. (2025) membuktikan bahwa peningkatan kompetensi pegawai mampu mendorong peningkatan kinerja secara langsung. Namun demikian, temuan yang berbeda disampaikan oleh Anggeraini dan Adnyana (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai meskipun memiliki arah pengaruh positif. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai tidak selalu berdampak langsung terhadap kinerja apabila tidak didukung oleh faktor lain, seperti motivasi dan disiplin kerja.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan pemerintahan wajib yang bersifat dasar dan strategis, karena berkaitan langsung dengan pengakuan status hukum warga negara serta menjadi fondasi bagi penyelenggaraan berbagai layanan publik lainnya. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK),

akta kelahiran, dan akta kematian tidak hanya berfungsi sebagai bukti identitas, tetapi juga menjadi prasyarat utama dalam mengakses layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, hingga partisipasi dalam proses demokrasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai yang menjalankan fungsi pelayanan tersebut secara langsung kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, sebagai salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan berada pada garda terdepan dalam pelayanan publik yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan akurasi data kependudukan, terutama dalam mendukung berbagai program nasional seperti bantuan sosial, pemilu, serta perencanaan pembangunan berbasis data kependudukan.

Permasalahan mendasar yang muncul adalah bahwa berbagai capaian dan prestasi yang diraih oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan selama ini masih lebih banyak dipahami sebagai keberhasilan institusional secara umum, tanpa didukung oleh kajian empiris yang mampu menjelaskan secara rinci faktor-faktor internal organisasi yang secara signifikan memengaruhi kinerja pegawai. Dengan kata lain, belum diketahui secara pasti apakah keberhasilan tersebut lebih dominan ditentukan oleh tingkat disiplin kerja pegawai, efektivitas komunikasi, atau kompetensi pegawai dalam menghadapi tuntutan transformasi digital. Ketiadaan bukti empiris ini berpotensi menimbulkan kesenjangan antara kebijakan pengelolaan

sumber daya manusia yang diterapkan dengan kebutuhan nyata organisasi dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja pegawai.

Data pendukung menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Magetan memiliki capaian kinerja yang sangat baik. Pada tahun 2024, instansi ini berhasil meraih predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, memperoleh nilai kepatuhan pelayanan publik sebesar 99,03 dari Ombudsman Republik Indonesia, serta mencatat Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 97 persen dengan rata-rata waktu penyelesaian dokumen kependudukan kurang dari tujuh hari. Capaian tersebut secara normatif mencerminkan kinerja pegawai yang berada pada kategori tinggi dan keberhasilan implementasi reformasi birokrasi di tingkat daerah.

Namun demikian, capaian kinerja yang tinggi tersebut tidak secara otomatis menjamin keberlanjutan kinerja pegawai di masa mendatang. Meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan digital yang cepat dan transparan, peningkatan beban kerja akibat integrasi data nasional, serta potensi kesenjangan kompetensi digital antarpegawai merupakan tantangan nyata yang perlu diantisipasi. Selain itu, capaian kinerja yang selama ini dipersepsikan sebagai keberhasilan institusional belum didukung oleh kajian empiris yang mampu menjelaskan faktor-faktor internal organisasi yang secara signifikan memengaruhi kinerja pegawai.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizal et al. (2025) pada PT. Timas Suplindo menemukan ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Siregar et al.

(2024) di Dinas Perhubungan Pekanbaru menyatakan disiplin kerja dan kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja PNS. Selain itu, Rumpun et al. (2025) di Dinas Dukcapil Tangerang Selatan serta Wandinrawan et al. (2025) di Dinas Dukcapil Labuhanbatu mengonfirmasi pengaruh positif komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. umumnya menunjukkan bahwa disiplin kerja, komunikasi, dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada sektor atau instansi dengan karakteristik organisasi yang berbeda, belum mempertimbangkan konteks instansi pelayanan publik yang telah mencapai predikat WBBM, serta belum sepenuhnya mengakomodasi dinamika transformasi digital pelayanan publik. Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung mengkaji pengaruh variabel secara umum tanpa mengidentifikasi faktor yang paling dominan dalam menopang kinerja pegawai pada instansi dengan tingkat kinerja tinggi.

Selain itu, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Magetan dengan mempertimbangkan konteks keberhasilan reformasi birokrasi yang telah diakui secara nasional. Padahal, instansi dengan predikat WBBM memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan instansi yang masih dalam tahap pembenahan, sehingga faktor-faktor penentu kinerja pegawai pada instansi berprestasi perlu dikaji secara lebih spesifik dan kontekstual. Ketiadaan penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap yang jelas, yaitu belum tersedianya bukti empiris yang mampu menjelaskan faktor dominan penentu kinerja pegawai pada instansi pelayanan publik daerah yang telah mencapai

tingkat kinerja tinggi dan beroperasi dalam lingkungan transformasi digital. Dengan demikian, belum adanya kajian empiris yang secara spesifik menguji pengaruh disiplin kerja, komunikasi, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, khususnya dalam konteks instansi pelayanan publik berprestasi dan berorientasi pada transformasi digital. Gap ini menjadi dasar penting dilakukannya penelitian guna memberikan kontribusi ilmiah dan praktis bagi pengembangan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih tepat sasaran dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Berdasarkan fenomena prestasi yang telah dicapai, tantangan keberlanjutan kinerja yang dihadapi, serta keterbatasan dan kesenjangan penelitian terdahulu, maka penelitian ini memiliki urgensi akademik dan praktis yang tinggi. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menguji kembali pengaruh disiplin kerja, komunikasi, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai, tetapi juga untuk mengidentifikasi faktor yang paling dominan dalam menopang kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih tepat sasaran dalam rangka mempertahankan predikat WBBM dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, saya sebagai peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi, dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang rumusan masalah penelitian ini maka diperoleh sebagai berikut :

- 1) Apakah Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan?
- 2) Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan?
- 3) Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan?
- 4) Apakah Disiplin Kerja, Komunikasi, dan Kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian :

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk :

- a) Untuk mengetahui pengaruh Disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
- b) Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Magetan.

- c) Untuk Mengetahui pengaruh Kompetensi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.
- d) Untuk Mengetahui pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi, dan Kompetensi secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

2. Manfaat Penelitian :

Penelitian ini diharapkan dapat dapat bermanfaat dan berguna untuk :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk memahami secara lebih lengkap bagaimana kualitas Disiplin kerja, Kemampuan komunikasi, dan kompetensi dalam bidangnya dalam meningkatkan Kinerja pegawai. Selama proses penelitian berlangsung, peneliti tidak hanya belajar mengolah teori menjadi kajian yang terarah.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi universitas sebagai bahan referensi ilmiah dan menambah sumber penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi universitas untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan penelitian mahasiswa.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai sejauh mana disiplin kerja, komunikasi, dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kinerja, sehingga instansi dapat mengetahui faktor mana yang paling dominan dalam mendukung keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun program peningkatan kapasitas pegawai, seperti pelatihan, penguatan komunikasi internal, serta penegakan kedisiplinan kerja secara lebih terarah. Temuan penelitian ini juga membantu instansi dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif guna mempertahankan dan meningkatkan prestasi kinerja yang selama ini telah dicapai.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah yang membantu peneliti selanjutnya memahami hubungan antara Disiplin kerja, Komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Data serta hasil analisis yang dihasilkan memberikan acuan awal dalam mengembangkan penelitian yang lebih luas, baik dengan menambah variabel baru, memperluas objek penelitian, maupun memperbarui metode yang digunakan.