

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Dalam suatu kegiatan penelitian terlebih dahulu perlu menentukan metode penelitian yang akan digunakan, karena hal ini merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian. Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2017: 15) adalah “Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2017 :11) menjelaskan mengenai metode survey bahwa:

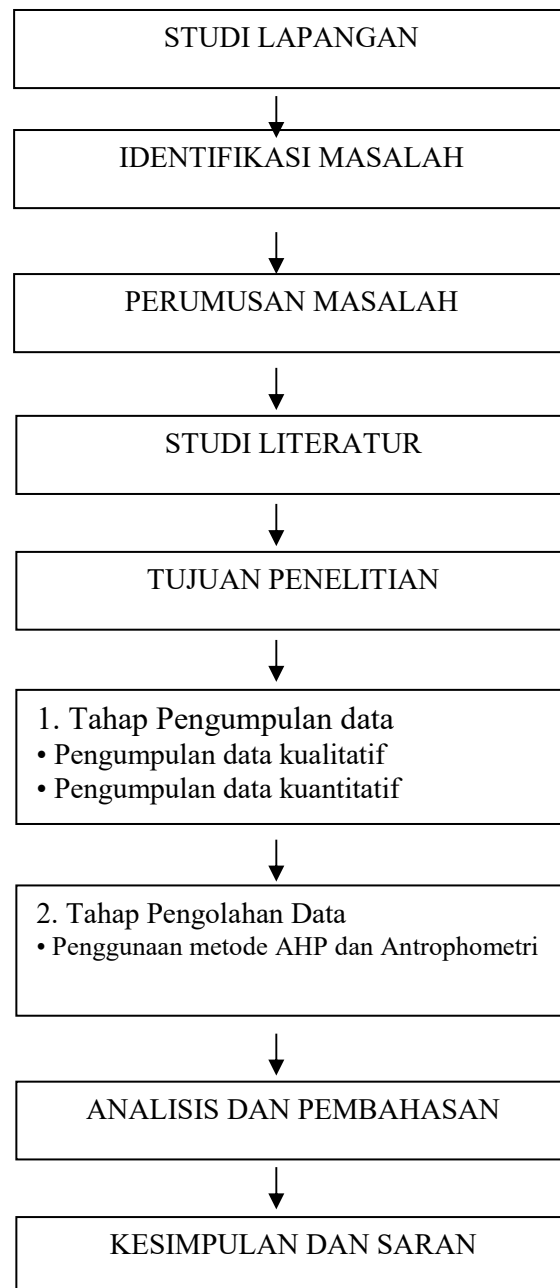
Metode survey merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengertian penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017: 8) bahwa:

Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini berupaya mendeskripsikan dan menginterpretasikan hubungan antara variabel dan pengaruhnya berdasarkan data dan informasi yang mendukung sesuai dengan sifat, permasalahan dan tujuan dilakukannya penelitian. Dari data informasi yang dikumpulkan penulis melakukan berbagai analisa untuk mencapai kesimpulan.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti dapat digambarkan pada gambar 3.1 sebagai berikut:



(Sumber : Sugiyono, 2015 : 49)

Gambar 3.1
Flow chart Langkah-Langkah Penelitian

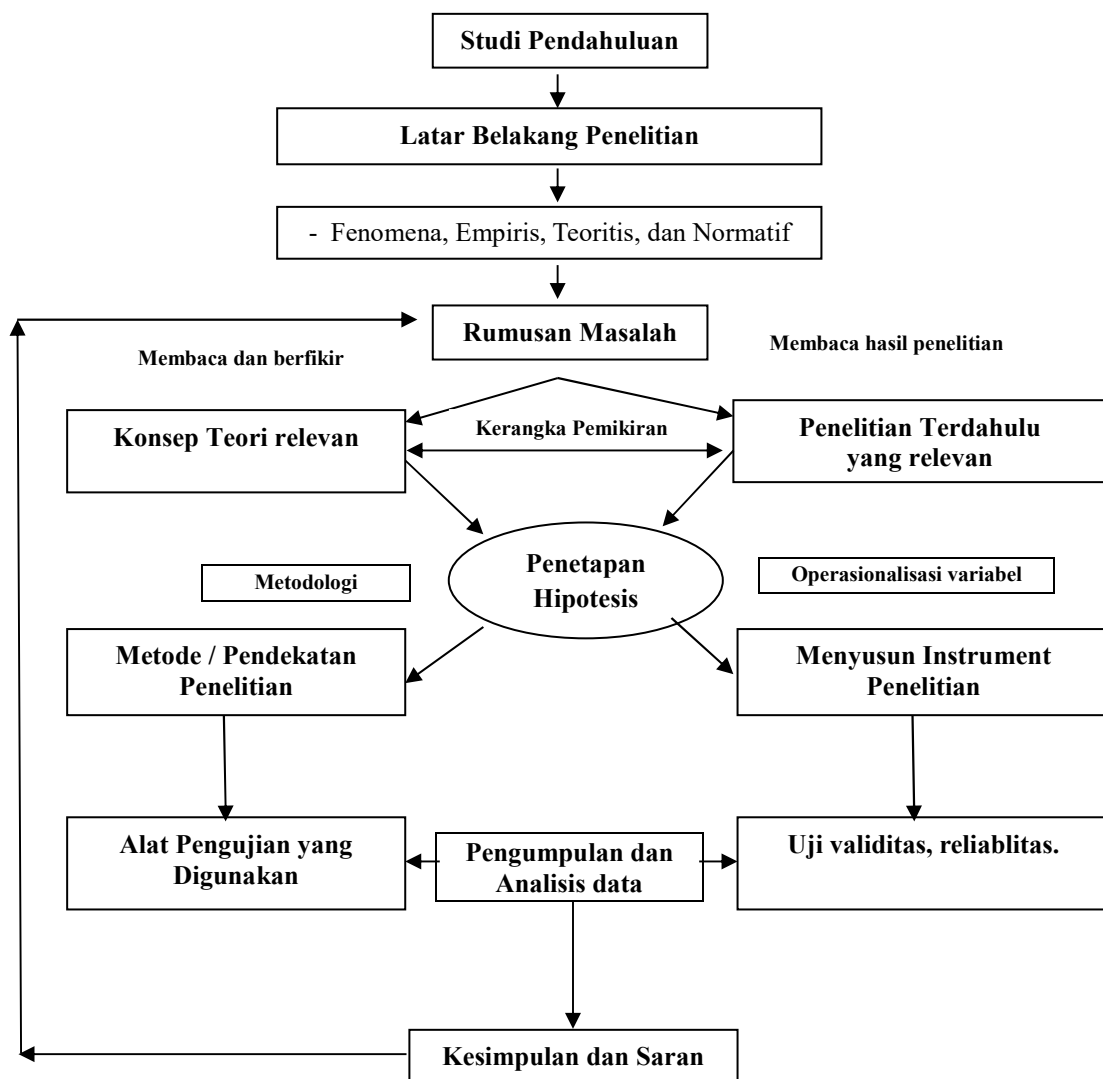
3.2 Desain Penelitian

Sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa penelitian ini melakukan suatu analisis hubungan kausalitas antara variabel penelitian. Penelitian ini merupakan pendekatan ilmu manajemen tentang sumber daya manusia. Desain penelitian merupakan seluruh proses yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini mencakup proses-proses sebagai berikut:

- a. Melakukan studi pendahuluan sesuai dengan tema/variabel yang diteliti
- b. Penyusunan latar belakang penelitian yang berpedoman pada landasan fenomena, empiris, teoritis, dan normatif .
- c. Merumuskan masalah penelitian termasuk membuat spesifikasi dan tujuan tujuan.
- d. Membaca konsep teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan
- e. Membaca hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai pembandingan, melalui pencarian temuan dari jurnal ilmiah (internasional dan nasional), karya tulis ilmiah lainnya yang relevan.
- f. Menyusun kerangka berpikir sesuai dengan teori dan temuan penelitian terdahulu yang relevan
- g. Menetapkan hipotesis penelitian
- h. Menetapkan metode/pendekatan penelitian yang cocok untuk digunakan, termasuk alat analisis yang digunakan

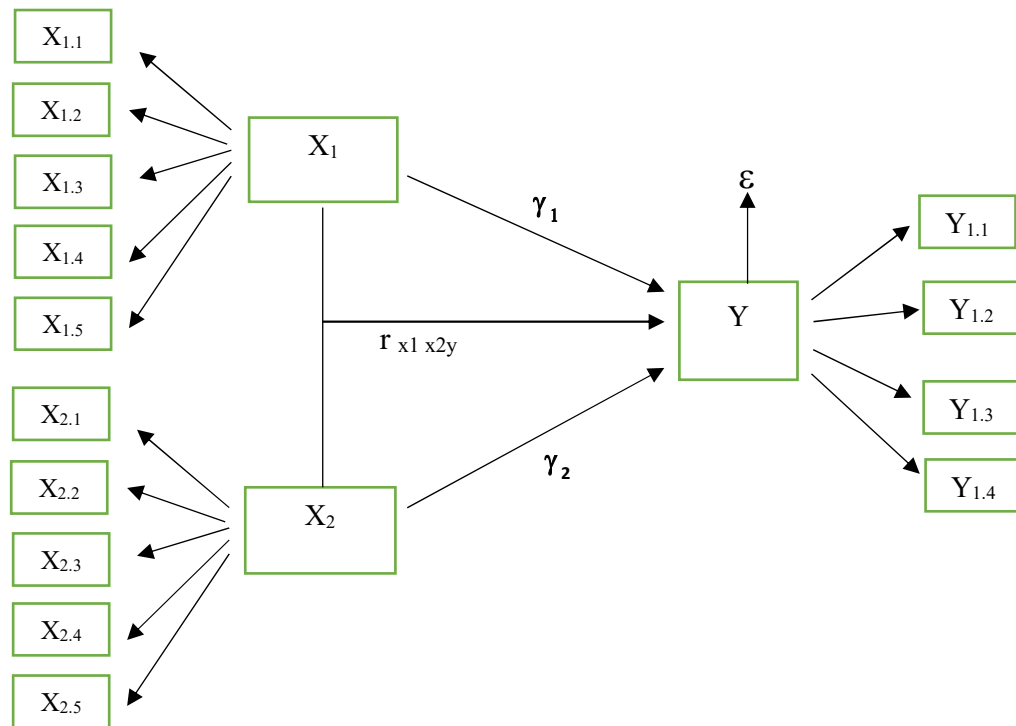
- i. Menyusun instrumen penelitian, termasuk melakukan uji validitas, reliabilitas dan normalitas data
- j. Melakukan pengumpulan dan analisis data
- l. Kesimpulan dan saran disesuaikan dengan rumusan masalah

Secara keseluruhan proses penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2
Desain Penelitian

Dari desain penelitian yang telah ditetapkan maka dibuat model penelitian sebagai berikut :



Gambar 3.3
Model Penelitian

Keterangan :

X_1 : Tacit knowledge

X_2 : Kompetensi

Y : Kinerja Pegawai

$X_{1.1}$: Profesionalitas pegawai dari segi pengalaman

$X_{1.2}$: Pengalaman pribadi

$X_{1.3}$: Pengalaman baru

$X_{1.4}$: Pengalaman yang memperkaya pengetahuan

$X_{1.5}$: Mengkomunikasikan pengalaman dengan rekan kerja

X_{2.1} : Pengetahuan Pegawai

X_{2.2} : Keterampilan Pegawai

X_{2.3} : Sikap Pegawai

X_{2.4} : Karakteristik Pribadi

X_{2.5} : Motif

Y_{1.1} : Kualitas Kerja

Y_{1.2} : Kuantitas Kerja

Y_{1.3} : Keandalan

Y_{1.4} : Sikap

γ_1 (Gamma 1), Koefisien jalur dari : *Tacit knowledge* terhadap kinerja pegawai

γ_2 (Gamma 2.), Koefisien jalur dari kompetensi terhadap kinerja pegawai

ε : Epsilon (Faktor lain yang memberikan pengaruh tapi tidak di teliti)

3.3 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel

3.3.1 Definisi Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2018:34) adalah “Suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Terdapat dua variabel di dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (*Independent variable*) dan variabel terikat (*Dependent Variabel*).

1. Variabel Bebas (*independent variable*)

Menurut Sugiyono (2018:35) “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel

dependent (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *tacit knowledge* (X_1) dan kompetensi (X_2) Lebih jelasnya kedua variabel bebas dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tacit Knowledge* (X_1)

Menurut Nonaka dalam Ismail (2015: 29) bahwa: “*Tacit knowledge* yaitu pengetahuan yang disimpan dalam otak seseorang dan pengetahuan ini bersifat pribadi. Hal ini terkumpul melalui studi dan pengalaman seseorang yang dikembangkan melalui proses interaksi dengan orang lain”.

2. Kompetensi (X_2)

Menurut Hasibuan (2016:74) bahwa: “Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan/keahlian dan sikap yang harus dikuasai oleh seorang pegawai melalui kegiatan pembelajaran mengenai bidang kerja atau jabatannya”.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2018:35) berpendapat bahwa “Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas “. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai. Menurut Rivai & Basri dalam Shaleh (2018: 97) bahwa: “Kinerja pegawai adalah hasil kerja seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”.

3.3.2 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan definisi variabel diatas, maka untuk lebih jelasnya, dilihat dari operasionalisasi variabel pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	No. Item Pernyataan
Variabel Independen: <i>Tacit Knowledge</i> (X ₂)	Yaitu pengetahuan yang disimpan dalam otak seseorang dan pengetahuan ini bersifat pribadi. Hal ini terkumpul melalui studi dan pengalaman seseorang yang dikembangkan melalui proses interaksi dengan orang lain. (Nonaka dalam Ismail, 2015: 29)	1. Profesionalitas pegawai dari segi pengalaman 2. Pengalaman pribadi 3. Pengalaman baru 4. Pengalaman yang memperkaya pengetahuan 5. Mengkomunikasikan pengalaman dengan rekan kerja (Kosasih dan Budiani, 2017: 81)	Interval	1 – 2 3 – 4 5 – 6 7 – 8 9 – 10
Variabel Independen: Kompetensi (X ₁)	Yaitu seperangkat pengetahuan, keterampilan/keahlian dan sikap yang harus dikuasai oleh seorang pegawai melalui kegiatan pembelajaran mengenai bidang kerja atau jabatannya. (Hasibuan, 2016:74)	1. Pengetahuan Pegawai 2. Keterampilan Pegawai 3. Sikap Pegawai 4. Karakteristik Pribadi 5. Motif (Hasibuan, 2016: 77)	Interval	1 – 2 3 – 4 5 – 6 7 – 8 9 – 10
Variabel Independen: Kinerja Pegawai (Y)	Yaitu hasil kerja seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. (Rivai & Basri dalam Shaleh, 2018: 97)	1. Memiliki tanggung jawab 2. Kemampuan bekerja sama 3. Memiliki ketelitian kerja 4. Memiliki inisiatif 5. Kemampuan mengambil keputusan (Sedarmayanti, 2015: 21)	Interval	1 – 2 3 – 4 5 – 6 7 – 8 9 – 10

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018: 84) bahwa: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pegawai ASN di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yang berjumlah 31 orang.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) bahwa: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Hal ini dilakukan agar penganalisan yang dilakukan terhadap sampel lebih akurat.

Adapun pengertian daripada sampling jenuh atau sensus ini menurut Sugiyono (2015: 62) adalah sebagai berikut:

Sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain daripada sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan salah satu macam sampel yaitu sampling jenuh atau lebih dikenal dengan istilah sensus. Karena jumlah populasinya 31 orang, maka responden dalam penelitian ini seluruh populasi yang berjumlah 31 orang.

3.5 Sumber dan Alat Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Menurut Nazir (2016: 58-59) bahwa: “Jika dilihat dari segi pengumpulan datanya dapat diperoleh dari data primer dan data skunder”. Dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer menurut Nazir (2016:58) merupakan sumber-sumber dasar yang terdiri dari bukti-bukti atau saksi utama dari kejadian (fenomena) objek yang diteliti dan gejala yang terjadi di lapangan. Sumber data primer dapat berupa: catatan resmi yang dibuat pada saat acara atau upacara, suatu keterangan oleh saksi mata, keputusan-keputusan rapat, foto-foto serta dokumentasi yang lainnya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil angket instrument pertanyaan yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini angket pertanyaan yang diberikan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Nazir (2016:59) dikaitkan dengan sumber yang lain selain dokumen langsung yang menjelaskan tentang suatu gejala. Informan (subjek) adalah salah satunya sumber sekunder, sebagai sumber bergerak yang dapat memberikan keterangan mendalam (*indepth*) terkait dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder yang juga dipentingkan dalam penelitian ini adalah sejumlah kepustakaan dan dokumen-dokumen penting yang dapat memperjelas permasalahan dalam penelitian ini. Data

kepuustakaan berasal dari buku-buku yang menjelaskan tentang konsep-
pendahuluan yang membutuhkan beberapa referensi.

3.5.2 Alat Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:137) “Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi, dan gabungan keempatnya”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data primer dan data sekunder.

1. Kepustakaan

Yaitu data yang merupakan sumber informasi yang telah dikemukakan oleh para ahli yang kompeten didalam bidangnya masing-masing sehingga relevan dengan pembahasan yang telah diteliti. Dalam hal ini penulis menggunakan literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis teliti.

2. Studi Lapangan

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh data dengan cara terlibat langsung dilapangan dengan tujuan untuk melihat objek yang akan diteliti secara langsung. Untuk memperoleh data ini dengan cara melakukan penelitian lapangan yang meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan dan

pencatatan mengenai penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi diperoleh dengan cara meneliti dan mempelajari naskah, brosur dan laporan serta dokumen-dokumen lainnya yang ada di objek penelitian.

4. Angket/Kuisisioner

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis kepada responden dan responden memberikan jawaban dengan memilih jawaban yang disediakan. Hasil kuisisioner tersebut akan dibentuk angka-angka, tabel-tabel analisis statistik, dan uraian serta kesimpulan penelitian. Kuisisioner ini berisi statistik, dan uraian serta kesimpulan penelitian. Kuisisioner ini berisi tentang pertanyaan yang masing-masing menyangkut variabel X dan Y. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian diukur dengan menggunakan Skala Likert berbasis berbobot 1-5 poin, cara pengukuran variabel penelitian digunakan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Nilai/Bobot
Sangat Setuju/Sangat Baik/Sangat Tinggi	5
Setuju/Baik/Tinggi	4
Cukup Setuju/Cukup Baik/Sedang	3
Tidak Setuju/Tidak Baik/Rendah	2
Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik/ Sangat Rendah	1

Sumber: Sugiyono (2015:216)

3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan mengukur apa yang perlu diukur. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu diukur apa yang ingin diukur. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas sebagai salah satu derajat ketepatan atau keandalan pengukuran instrumen mengenai isi pertanyaan (Sugiyono, 2017:177). Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui *software* SPSS Statistic 21.

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,300$ (Sugiyono, 2017) dan jika koefisien korelasi *Product Moment* $> r$ tabel. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,300 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r -hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* $> 0,300$ (Sugiyono, 2017:124).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan apakah instrument yang dipakai *reliable* atau tidak, maksud dari *reliable* adalah jika instrumen tersebut diujikan berulang-ulang maka hasilnya akan sama. Menurut Sugiyono (2017:182), bahwa “reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Untuk menguji reliabilitas digunakan metode (*splite half*) item tersebut di bagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,338 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat *reliable* yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi di bawah 0,338 maka dikatakan item tersebut tidak reliabel.

Setelah dapat nilai reliabilitas instrument (r hitung), maka nilai tersebut di bandingkan dengan r tabel jumlah responden dan taraf nyata. Bila $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ maka instrument tersebut dikatakan reliabel. Sebaliknya Bila $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ maka instrument tersebut dikatakan tidak reliabel.

3.6.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat variabel bebas, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali (2017:160) berpendapat "model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal". Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Dengan demikian uji ini untuk memeriksa apakah data yang berasal dari populasi terdistribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data yang berdistribusi normal. Uji Normalitas yang digunakan antara lain:

1) Metode Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Menurut Sugiyono (2018:257) menjelaskan bahwa uji normalitas dapat diuji dengan *Kolmogorov Smirnov* dengan rumus:

$$Kd = 1,36 \frac{\sqrt{n_1 + n_2}}{n_1 \cdot n_2}$$

Keterangan:

KD : Jumlah Kolmogorov-Smirnov yang dicari

n_1 : Jumlah sampel yang diperoleh

n_2 : Jumlah sampel yang diharapkan

Data dikatakan normal dengan ketentuan sebagai berikut:

- (a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.
- (b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.

2) Metode Grafik.

Uji normalitas juga dapat dideteksi dengan melihat penyebaran pada (titik) pada sumbu diagonal pada grafik *Probability Plot*. Adapun menurut Ghazali (2017:164) dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Dalam pengujian normalitas ini, digunakan *software* SPSS versi 21 dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Klik *analyze-regresion- linier*
- b) Pindahkan item utama ke kotak terikat. Item pendukung ke kotak bebas klik *save, unchecklist mahalanobis distance, checklist residual unstandardized* lalu klik *continue*.
- c) Klik *OK* , hasil *Res_1* keluar pada ujung paling kanan input data
- d) Klik *analyze-non parametric test-legacy dialogs-1sample K-S*
- e) Klik *unstandardised residual* pindahkan ke kotak *test variabel list*.
- f) Pastikan *test distribution -normal* telah di *check list* lalu klik *OK* muncul tabel *one - sample kolmogorov smirnov-test*.

3.7 Rancangan Analisis Data

Teknik pengolahan data dilakukan terhadap data yang terkumpul baik dari hasil observasi, wawancara, maupun kuisioner. Tahapan analisa data dimulai dengan uji validitas, reliabilitas, transformasi nilai ordinal ke interval, dan analisa

data secara verifikatif/kuantitatif. Setelah data tersebut dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengelolaan data. Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis statistik dengan menggunakan *software* SPSS Statistic 21. Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengelolaan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif merupakan data yang digunakan dengan mengadakan pengumpulan data dan menganalisa sehingga diperoleh deskripsi, gambaran atau fenomena yang diteliti.

a. Pembuatan Skala Likert

Dalam penelitian ini, untuk pembobotan data, peneliti menggunakan skala pengukuran. Menurut Sugiyono (2018:92), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga bila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam ilmu statistik banyak sekali jenis-jenis skala dipelajari dan digunakan baik untuk kepentingan akademisi maupun kepentingan praktisi. Dari sekian banyak jenis skala yang telah dikembangkan, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert dalam bentuk data-data yang diperoleh. Menurut Malholta (2017:298) “Skala likert adalah pengukuran dengan lima kategori respon yang berkisar “sangat setuju”

hingga “sangat tidak setuju” yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan atau ketidak setujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai obyek stimulus”.

Pendapat di atas dipertegas oleh Sugiyono (2018:92) bahwa “Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Lebih lanjut Sugiyono (2018:92) menjelaskan bahwa “Dengan menggunakan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan indikator tersebut dijadikan acuan dalam menyusun pertanyaan maupun pernyataan”. Dalam penelitian fenomena sosial ini, variabel telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dalam penelitian ini skala likert dan nilai (*scoring*) yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Di adaptasi dari Sugiyono (2018:92) 2021

Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Selanjutnya menurut pendapat Istijanto (2019:91) menyatakan bahwa “Penggunaan 5 kategori dalam skala likert di atas sangat populer dalam survei konsumen karena dipandang

mewakili dengan baik tingkat intensitas penilaian responden”. Penggunaan kategori yang terlalu banyak (misalnya sampai 9 kategori) sering kali justru membingungkan responden karena perbedaan tiap kategori menjadi sedemikian tipis dan responden kesulitan untuk membuat pilihan. Sebaliknya penggunaan skala dengan jumlah kategori yang sedikit (misalnya 2 kategori) membuat responden tidak leluasa mengungkapkan penilaiannya dan menjadi terpaksa memilih karena tidak ada pilihan yang lebih cocok.

b. Skala Interval

Setelah dibuat skala likert dan skala nilainya (*scoring*), selanjutnya dicari rata-rata dari setiap jawaban responden. Untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut, maka digunakan skala interval. Sedangkan skala interval itu sendiri menurut Istijanto (2016:83), adalah ”Skala yang memiliki urutan dan memiliki interval atau jarak yang sama antara kategori atau titik-titik terdekatnya”.

Hal tersebut dipertegas oleh Malholtra (2017:278) yang menyatakan bahwa “Skala interval adalah skala yang menggunakan angka untuk memeringkat obyek sedemikian rupa sehingga jarak setara secara numerik mewakili jarak setara karakteristik yang sedang diukur. Untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut maka digunakan interval, untuk menentukan panjang kelas interval, menurut Sudjana, Nana (2015:47) digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{R}{K}$$

Sumber: Sudjana (2015:47) 2021

Keterangan:

P = Panjang Kelas Interval

K = Banyak Kelas

R = Rentang (data terbesar – data terkecil)

Jadi panjang kelas interval adalah = 0,8

Maka panjang kelas interval dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kriteria Interpretasi

Kriteria atau Interpretasi Kategori	Skala Interval
Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,79
Tidak Baik	1,80 – 2,59
Cukup Baik	2,60 – 3,39
Baik	3,40 – 4,19
Sangat Baik	4,20 – 5,00

sumber: Di adaptasi dari Sujana (2015:47) 2021

3.7.2 Analisis Verifikatif

Analisis kuantitatif adalah penelitian untuk menilai kondisi dari nilai pengaruh, dan signifikansi pengaruh tersebut. Menurut Sugiyono (2018:55) berpendapat “metode verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 (dua) variabel atau lebih. Dengan demikian dari hasil dari analisis ini akan memberikan jawaban awal dari rumusan masalah mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun tahapan analisis yang dilakukan adalah:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan terikat. Menurut Sugiyono (2018:277) berpendapat “Regresi linier sederhana digunakan untuk mengestimasi besarnya koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linier satu variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besarnya variabel tergantung”. Adapun persamaan regresi linier sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (terikat atau variabel yang diduga)

X = Variabel bebas (bebas)

a = Intersep (konstan) (nilai Y bila X = 0 disebut titik *intercept*)

b = Koefisien arah regresi linier untuk mengukur besarnya pengaruh Y

Sedangkan untuk mengetahui besarnya nilai konstanta *a* dan konstanta *b* dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y \cdot \sum X^2) - (\sum X \cdot \sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \quad \text{dan} \quad b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Sumber: Sugiyono (2018:261) 2021

Variabel X dikatakan mempengaruhi Y jika berubahnya nilai X akan menyebabkan adanya perubahan nilai Y artinya naik turunnya X akan membuat nilai Y juga naik turun, namun tidak selalu demikian karena masih ada faktor lain yang ikut mempengaruhinya.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini terdapat 2 model persamaan regresi yaitu untuk menganalisis pengaruh *leadership* (X_1) dan *intellectual capital* (X_2) terhadap efektivitas organisasi (Y) dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha_1 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$$

Untuk menganalisis pengaruh *leadership* (X_1) dan *intellectual capital* (X_2) terhadap efektivitas organisasi (Y) dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha_2 + \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + e_2$$

Keterangan model matematis :

X_1 : Variabel *leadership*

X_2 : Variabel *intellectual capital*

Y : efektivitas organisasi

α = Bilangan Konstanta

e = Variabel Pengganggu

β = Arah Parameter

Analisis regresi sederhana dan regresi ganda dilakukan menggunakan bantuan program komputer seperti SPSS. Keputusan berdasarkan pada nilai probabilitas yang dihasilkan. Jika nilai probabilitas hasil analisis $\leq 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) akan ditolak dan hipotesis kerja (H_k) diterima. Selain itu, dalam analisis regresi, uji t juga dilakukan. Nilai t yang

dihasilkan dianggap signifikan jika nilainya lebih besar daripada nilai t tabel yang digunakan (Ghozali, 2018).

c. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat baik secara parsial maupun simultan. Dalam pengujian ini, digunakan *software* SPSS versi 21. Lebih lanjut menurut Sugiyono (2018:184) untuk menginterpretasikan hasil koefisien korelasi dapat berpedoman pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.5
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Nilai Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2018:184) 2021

Dalam pengujian koefisien korelasi ini, digunakan *software* SPSS versi 21 dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Masuk program SPSS
- 2) Klik variabel *view data editor* untuk menginput data variabel
- 3) Pada barisan pertama kolom *name* ketik item pendukungnya pada *type* pilih *numeric*
- 4) Pindahkan ke kotak data *view* dan input data sesuai dengan variabelnya
- 5) Klik *analyze-regression-linear*
- 6) Klik variabel pendukung pindahkan ke kotak bebas dan pada kotak

terikat isi dengan variabel utama

- 7) Klik OK maka hasil output yang di dapat pada *anova*, *coefficient* dan *tabel model summary*.

d. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan. Dalam pengujian koefisien determinasi ini, digunakan *software* SPSS versi 21 dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Masuk program SPSS
- 2) Klik variabel *view* ada SPSS data *editor* untuk menginput data variabel
- 3) Pada barisan pertama kolom *name* ketik item pendukungnya pada *type* pilih *numeric*
- 4) Pindahkan ke kotak data *view* dan inut data sesuai dengan variabelnya
- 5) Klik *analyze-regression-linear*
- 6) Klik variabel pendukung pindahkan ke kotak bebas dan pada kotak terikat isi dengan variabel utama
- 7) Klik OK maka hasil output yang di dapat pada *anova*, *coefficient* dan *tabel model summary*.

3.7.3 Rancangan Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk menentukan apakah suatu hipotesis sebaiknya diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono (2018:213) berpendapat “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Dengan demikian hipotesis

penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Maka pengujian hipotesis dilakukan melalui:

1) Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh individual atau parsial dari satu variabel independent terhadap variabel dependennya. Menurut Ghazali, (2018), jika pada tingkat signifikansi 0,05%, nilai probabilitas kurang dari 5%, maka hipotesis diterima, menunjukkan adanya pengaruh antara kedua variabel yang diuji. Sebaliknya, jika nilai probabilitas lebih besar dari 5%, maka hipotesis ditolak, yang mengindikasikan tidak adanya pengaruh antara kedua variable tersebut.

2) Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya mengevaluasi apakah semua variable independen yang dimasukkan dalam model secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2018). Kriteria signifikansinya adalah jika nilai probabilitasnya lebih dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

3.8 Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penyusunan tesis ini penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis yang beralamat di Jl. Tentara Pelajar No.7, Ciamis, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211.

Adapun jadwal penelitian yang penulis pergunakan yaitu selama 8 bulan mulai bulan November 2025 sampai dengan Juni 2026, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.6
Jadwal Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Waktu Kegiatan							
		2025		2026					
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Persiapan Penelitian	■							
2	Observasi	■							
3	Membuat Usulan Penelitian	■	■						
4	Seminar Usulan Penelitian			■					
5	Pelaksanaan Penelitian Lapangan			■	■	■			
6	Pengolahan Data			■	■	■	■		
7	Penulisan/Penyusunan Hasil Penelitian			■	■	■	■	■	
8	Sidang Tesis								■

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dibentuk melalui Perauran Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 48 Tahun 2019 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Dalam peraturan daerah Kabupaten Ciamis Nomor 17 Tahun 2016 tentang organisasi perangkat daerah dan keputusan Bupati Ciamis Nomor 45 Tahun 2016 tentang Tugas, fungsi dan tata kerja unsur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satu perangkat daerah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, disebutkan bahwa kepala dinas dalam menjalankan tugas dan kewajibannya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis adalah unsur penunjang pemerintah daerah yang melaksanakan kewenangan daerah sebagian bidang kependudukan sebagaimana yang disebutkan dalam peraturan daerah Kabupaten Ciamis Nomor 13 Tahun 2016 tentang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Kabupaten Ciamis.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis adalah SKPD (satuan kerja perangkat daerah) yang dalam pelaksanaan tugasnya untuk menyukseskan Visi Kabupaten Ciamis, maka dalam rangka mendukung pembangunan daerah dan untuk suksesnya Otonomi Daerah di Kabupaten Ciamis serta untuk kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis telah menyusun Visi yaitu “Tertibnya Administrasi Kependudukan Tahun 2026”.

4.1.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Adapun visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

1. Visi

Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan kualitas pelayanan

2. Misi

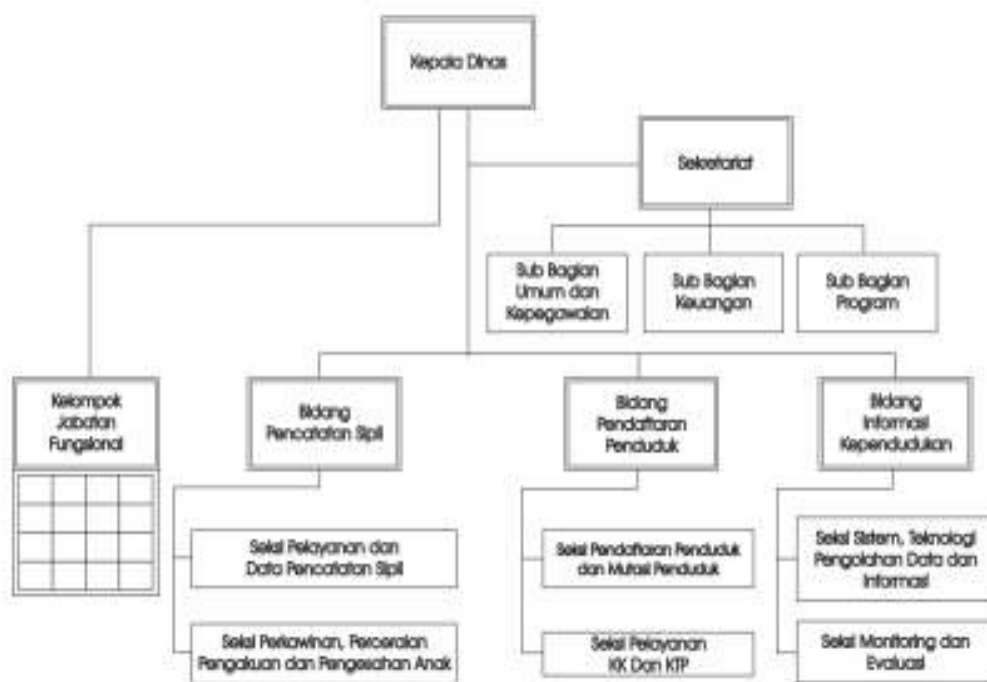
Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang diemban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur
- 2) Meningkatkan sarana prasarana pelayanan administrasi kependudukan
- 3) Meningkatkan kualitas layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- 4) Meningkatkan pengelolaan database kependudukan melalui penerapan aplikasi SIAK
- 5) Meningkatkan pemanfaatan data kependudukan dan inovasi pelayanan.

4.1.1.3 Struktur Organisasi dan *Job Description* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

1. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 45 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi dan tata kerja unsur organisasi, susunan organisasi adalah sebagai berikut :



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, 2026

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Ciamis

2. *Job Description*

Adapun *job deskripsi* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Otonomi Daerah, dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.
- b. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah meliputi urusan 10 wajib bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai asas otonomi dan tugas pembantuan.
- c. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya
 - 2) Penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
 - 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
 - 4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

- a. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala dinas.

- b. Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan ketatausahaan meliputi administrasi umum, kepegawaian, keuangan, program, pengelolaan tata laksana organisasi serta pemberian layanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi.
 - c. Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Sekretariat menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Pengelolaan ketatausahaan meliputi administrasi umum, kepegawaian, keuangan dan perencanaan dinas
 - 2) Pelaksanaan layanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi dinas
 - 3) Pelaksanaan pembinaan organisasi dan tata laksana
 - 4) Pelaksanaan, pemeliharaan kebersihan, keindahan dan ketertiban
 - 5) Pengelolaan rumah tangga, perjalanan dinas, perlengkapan, pemeliharaan barang inventaris dan keprotokolan
 - 6) Penyusunan laporan kegiatan di bidang tugasnya
 - 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.
3. Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
- a. Sub bagian kepegawaian dan umum dipimpin oleh kepala sub bagian berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.
 - b. Sub bagian kepegawaian dan umum mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana formasi, mutasi, pengembangan karir pegawai,

pengelolaan administrasi kepegawaian, rumah tangga, perjalanan dinas, perlengkapan, pemeliharaan barang inventaris dinas dan keprotokolan.

Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Sub Bagian Kepegawaian dan Umum menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana formasi pegawai, mutasi dan pengembangan karir pegawai, pendayagunaan aparatur dan fasilitas peningkatan kesejahteraan serta disiplin pegawai
- 2) Pengelolaan administrasi kepegawaian dan pemeliharaan dokumen kepegawaian
- 3) Pelaksanaan layanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi dinas
- 4) Pengelolaan surat menyurat, kearsipan dan penyiapan penyelenggaraan rapat-rapat
- 5) Pengelolaan rumah tangga, perjalanan dinas, perlengkapan, pemeliharaan barang inventaris dinas dan keprotokolan
- 6) Pemeliharaan kebersihan, keindahan dan ketertiban kantor
- 7) Pelaksanaan pembinaan organisasi dan ketatalaksanaan
- 8) Penyusunan laporan kegiatan di bidang tugasnya
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

4. Sub Bagian Keuangan

- a. Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh Kepala Sub Bagian berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris.

- b. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan penyusunan pengelolaan dan penyelenggaraan administrasi keuangan.

Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana pelaksanaan dan perhitungan anggaran dinas
- 2) Pelaksanaan verifikasi dan fasilitasi kebendaharaan
- 3) Penyelenggaraan pengelolaan keuangan dan pemeliharaan dokumen keuangan dinas
- 4) Pengelolaan, pengendalian, dan evaluasi penatausahaan keuangan dinas
- 5) Penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan yang meliputi realisasi anggaran bulanan, semesteran dan tahunan
- 6) Penyusunan laporan akhir pertanggungjawaban keuangan dinas dan catatan atas laporan keuangan (CALK)
- 7) Penyusunan neraca keuangan dinas
- 8) Penyusunan laporan kegiatan dibidang tugasnya
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan impinan sesuai tugas dan fungsinya.

5. Sub Bagian Program

- a. Sub Bagian program dipimpin oleh kepala sub bagian berada di bawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris.
- b. Sub bagian program mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan perumusan program, evaluasi serta pelaporan pembangunan kependudukan dan pencatatan sipil.

c. Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Sub Bagian Program menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pengumpulan, pengolahan, analisa dan penyajian data kependudukan dan pencatatan sipil
- 2) Penyusunan dan perumusan program kependudukan dan pencatatan sipil
- 3) Penyusunan rencana anggaran dinas
- 4) Pengkajian dan evaluasi dampak pelaksanaan program pembangunan kependudukan dan pencatatan sipil
- 5) Pemantauan dan pengawasan pelaksanaan program pembangunan kependudukan dan pencatatan sipil
- 6) Penyusunan laporan kegiatan di bidang tugasnya
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

6. Bidang Pencatatan Sipil

- a. Bidang pencatatan sipil dipimpin oleh kepala bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.
- b. Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi Dinas dibidang penyelenggaraan pencatatan sipil
- c. Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Bidang Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Penetapan kebijakan pencatatan sipil

- 2) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil
- 3) Koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil
- 4) Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan meliputi pencatatan kelahiran, lahir mati, perkawinan, perceraian, kematian, pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, peristiwa penting lainnya, perubahan dan pembatalan akta, penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil, penatausahaan dokumen pencatatan sipil
- 5) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil
- 6) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil
- 7) Pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil
- 8) Penyusunan laporan kegiatan di bidang tugasnya.
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya

7. Seksi Pelayanan dan Data Pencatatan Sipil

- a. Seksi pelayanan dan data pencatatan sipil dipimpin oleh kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang pencatatan sipil
- b. Seksi pelayanan dan data pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi bidang pencatatan sipil meliputi pencatatan kelahiran,

lahir mati, kematian, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, peristiwa penting lainnya, pembetulan dan pembatalan akta pencatatan sipil, penatausahaan dokumen pencatatan sipil, penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil

c. Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Seksi Pelayanan dan Data Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

- 1) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan kelahiran, pencatatan register akta kelahiran, penerbitan dan penyerahan kutipan akta kelahiran yang bersangkutan
- 2) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan lahir mati orang asing, pencatat lahir mati orang asing dan penerbitan surat keterangan lahir mati orang asing
- 3) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan kematian, pencatatan register akta kematian, penerbitan dan penyerahan kutipan akta kematian yang bersangkutan
- 4) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan perubahan nama, membuat catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil, sesuai penetapan Pengadilan Negeri, penyerahan kutipan akta pencatatan sipil yang bersangkutan
- 5) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan perubahan status kewarganegaraan, membuat catatan pinggir pada

register akta pencatatan sipil dan penyerahan kutipan akta pencatatan sipil yang bersangkutan

- 6) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan pencatatan peristiwa penting lainnya, membuat catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil, sesuai penetapan Pengadilan negeri dan penyerahan kutipan akta pencatatan sipil yang bersangkutan
- 7) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan pembetulan akta pencatatan sipil, membuat akta pencatatan sipil baru untuk menggantikan akta pencatatan sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional dan menarik serta mencabut akta pencatatan sipil lama dari pemohon, membuat catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil yang dicabut, penyerahan kutipan akta pencatatan sipil yang bersangkutan
- 8) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan pembatalan akta pencatatan sipil, membuat catatan pinggir pada register akta pencatatan sipil, menarik dan mencabut kutipan akta pencatatan sipil dan menerbitkan akta pencatatan sipil sesuai dengan perintah putusan pengadilan.

8. Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak

- a. Seksi perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak dipimpin oleh kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

- b. Seksi perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi bidang pencatatan sipil meliputi pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pengangkatan anak, pencatatan pengakuan dan pengesahan anak.
- c. Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), seksi perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan perkawinan pencatatan register akta perkawinan, penerbitan dan penyerahan kutipan akta perkawinan yang bersangkutan
 - 2) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan perceraian, pencatatan register akta perceraian, penerbitan dan penyerahan kutipan akta perceraian yang bersangkutan
 - 3) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan pengangkatan anak, membuat catatan pinggir pada register akta kelahiran dan penyerahan kembali kutipan akta kelahiran yang bersangkutan
 - 4) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan pengakuan dan pencatatan dalam akta pengakuan anak, membuat catatan pinggir pada register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran, penyerahan kutipan akta pengakuan anak dan kutipan akta kelahiran yang bersangkutan
 - 5) Pelaksanaan pendaftaran, verifikasi dan validasi berkas pelaporan pengesahan anak, mencatat pada register akta dan kutipan akta

perkawinan dan membuat catatan pinggir pada register akta dan kutipan akta kelahiran, penyerahan kutipan akta kelahiran dan akta perkawinan yang bersangkutan

6) Penatausahaan dokumen pencatatan sipil

9. Bidang Pendaftaran Penduduk

- a. Bidang Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- b. Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi Dinas dibidang pendaftaran penduduk.
- c. Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Bidang Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi :
 - 1) Perumusan bahan kebijakan pendaftaran penduduk
 - 2) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
 - 3) Koordonasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk
 - 4) Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan
 - 5) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk
 - 6) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk
 - 7) Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk

10. Seksi Pendaftaran dan Mutasi Penduduk

- a. Seksi pendaftaran dan mutasi penduduk dipimpin oleh kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala bidang pendaftaran penduduk.
- b. Seksi Pendaftaran dan Mutasi Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi bidang pendaftaran penduduk.
- c. Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Seksi Pendaftaran dan Mutasi Penduduk menyelenggarakan fungsi :
 - 1) Penyusunan rencana dan program kerja dibidang pendaftaran dan mutasi penduduk
 - 2) Pengumpulan pengolahan dan penyusunan data sebagai bahan kebijakan teknis dibidang pendaftaran dan mutasi penduduk
 - 3) Pengolahan pendaftaran dan mutasi penduduk
 - 4) Pendistribusian dokumen-dokumen pendaftaran dan mutasi penduduk
 - 5) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk
 - 6) Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk
 - 7) Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk.

11. Seksi Pelayanan KK dan KTP

- a. Seksi Pelayanan KK dan KTP dipimpin oleh Kepala Seksi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.

- b. Seksi Pelayanan KK dan KTP mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi bidang pendaftaran penduduk di bidang pelayanan KK dan KTP.
- c. Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Seksi Pelayanan KK dan KTP menyelenggarakan fungsi:
 - 1) Penyusunan rencana dan program kerja bidang pelayanan KK, KTP dan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan meliputi pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk, penatausahaan pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
 - 2) Pemantuan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
 - 3) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
 - 4) Penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan
 - 5) Penyusunan laporan kegiatan di bidang tugasnya
 - 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya

12. Bidang Informasi Kependudukan

- a. Bidang Informasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

- b. Bidang Informasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi Dinas dibidang informasi kependudukan.
- c. Untuk melaksanakan tugas dimaksud pada ayat (2), Bidang Informasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :
 - 1) Penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
 - 2) Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan
 - 3) Koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan
 - 4) Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data
 - 5) Pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan
 - 6) Pembangunan replikasi data kependudukan
 - 7) Pembangunan bank data kependudukan

13. Seksi Sistem Teknologi, Pengolahan Data dan Informasi

- a. Seksi Sistem Teknologi, Pengolahan Data dan Informasi dipimpin oleh Kepala Seksi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Informasi Kependudukan.
- b. Seksi Sistem Teknologi, Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi Bidang Informasi Kependudukan.

14. Seksi Monitoring dan Evaluasi

- a. Seksi Monitoring dan Evaluasi dipimpin oleh Kepala Seksi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Informasi Kependudukan.

- b. Seksi Monitoring dan Evaluasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian fungsi bidang informasi kependudukan.

15. Kelompok Jabatan Fungsional

- a. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai Tugas melaksanakan sebagian fungsi Dinas sesuai dengan keahlian dan kebutuhan.
- b. Kelompok Jabatan Fungsional dimaksud pada ayat (1), terdiri dari sejumlah Pegawai Negeri Sipil Daerah dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- c. Kelompok dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Dinas serta berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- d. Jumlah Jabatan Fungsional ditentukan berdasarkan sifat, jenis kebutuhan dan beban kerja.

Jenis dan jenjang Jabatan Fungsional dimaksud pada ayat (2), diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.1.4 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diperoleh beberapa karakteristik responden dilihat dari segi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan terakhir dan lama bekerja.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	17	54,84
Perempuan	14	45,16
Jumlah	31	100,00

Sumber: Data Diolah dari Kuesioner, 2026

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 17 orang atau 54,84% dan sebanyak 14 orang responden atau 45,16% merupakan responden perempuan. Dengan demikian diharapkan dengan adanya responden perempuan dan laki-laki diharapkan dapat saling melengkapi dalam pemberian informasi kepada penulis.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur Responden	F	%
1	< 30 Tahun	4	12,90
2	31 – 35 Tahun	2	6,45
3	36 – 40 Tahun	11	35,48
4	41 – 45 Tahun	4	12,90
5	> 45 Tahun	10	32,26
Jumlah		31	100,00

Sumber: Data Diolah dari Kuesioner 2026

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 36 – 40 tahun yaitu sebanyak 11 orang atau 35,48%. Selanjutnya responden yang berusia lebih dari 45 tahun yaitu sebanyak 10 orang atau 32,26%, responden yang berusia kurang dari 30 tahun dan usia 41 – 45 tahun yaitu sebanyak 4 orang atau

12,90% dan sisanya adalah responden yang berusia antara 31-35 tahun sebanyak 2 orang atau 6,45%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai berada pada kelompok usia produktif dan memiliki tingkat kematangan serta pengalaman kerja yang cukup baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi tersebut dapat mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan karena pegawai pada rentang usia tersebut umumnya telah memiliki kemampuan, keterampilan dan pemahaman yang memadai terhadap pekerjaan yang dijalankan.

3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir

Adapun keadaan responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	%
SMA/SLTA	5	16,13
Diploma (D3)	6	19,35
Sarjana (S1)	13	41,94
Magister (S2)	7	22,58
Doktor (S3)	0	0,00
Jumlah	31	100,00

Sumber: Data Diolah dari Kuesioner 2026

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir Sarjana (S1) yaitu sebanyak 13 orang atau 41,94%. Selanjutnya Magister (S2) yaitu sebanyak 7 orang atau 22,58%, responden yang berpendidikan terakhir Diploma adalah sebanyak 6 orang atau 19,35% dan sisanya adalah responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 5 orang atau 16,13%. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tingkat pendidikan yang dimiliki menunjukkan bahwa pegawai memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan

kebutuhan dan kualifikasi Disdukcapil sehingga akan berdampak pada kompetensi yang dimiliki oleh pegawai.

4. Karakteristik responden berdasarkan lama kerja

Adapun keadaan responden berdasarkan lama kerja dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

No	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
1	< 5	3	9,68
2	6 – 10	3	9,68
3	11 – 15	12	38,71
4	16 – 20	3	9,68
5	> 20	10	32,26
	Jumlah	31	100,00

Sumber: Data Diolah dari Kuesioner 2026

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah bekerja selama 11-15 tahun sebanyak 12 orang atau 38,71%. Sedangkan sebanyak 10 orang atau 32,26% bekerja selama lebih dari 20 tahun, sebanyak 3 orang atau 9,68% bekerja selama kurang dari 5 – 10 tahun dan bekerja selama 16 – 20 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai memiliki masa kerja yang sudah lama sehingga telah memiliki pengalaman, pemahaman dan penguasaan yang baik terhadap tugas serta tanggung jawab pekerjaannya. Pengalaman kerja yang dimiliki tersebut dapat mendukung peningkatan kompetensi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, mengambil keputusan serta memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat.

4.1.2 Deskripsi Variabel yang Diteliti

4.1.2.1 Hasil Penelitian tentang *Tacit Knowledge* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Tacit Knowledge merupakan pengetahuan yang dimiliki oleh individu yang diperoleh melalui pengalaman, keterampilan, pemahaman, intuisi serta proses pembelajaran yang berlangsung dalam jangka waktu tertentu. Pengetahuan ini bersifat personal, sulit didokumentasikan dan tidak mudah ditransfer kepada orang lain melalui tulisan atau instruksi formal.

Jumlah skor kriterium untuk seluruh item = $5 \times 31 = 155$ (seandainya semua menjawab sangat setuju). Untuk itu dapat diketahui skor tertinggi tiap butir = 5 dan jumlah responden 31 adalah 155. Sementara untuk skor terendah tiap butir = 1 dan jumlah responden 31 berarti $1 \times 31 = 31$.

Dengan demikian semua indikator berdasarkan persepsi 31 responden kelas intervalnya adalah:

$$\frac{155 - 31}{5} = 24,8$$

Hal ini secara kontinue dapat dibuat kategori sebagai berikut:

Tabel 4.5
Pedoman Interpretasi

Interval	Kriteria
31 – 55,8	Sangat tidak baik
55,9 – 80,6	Tidak baik
80,7 – 105,4	Cukup baik
105,5 – 130,2	Baik
130,3 – 155	Sangat Baik

Adapun tanggapan responden tentang variabel *tacit knowledge* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

a. Profesionalitas Pegawai Dari Segi Pengalaman

1. Pegawai mampu bersikap profesional dalam bekerja karena memiliki pengalaman kerja

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai pernyataan pegawai mampu bersikap profesional dalam bekerja karena memiliki pengalaman kerja, maka berikut penulis sajikan hasil angket sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Pegawai Mampu Bersikap Profesional Dalam Bekerja Karena Memiliki Pengalaman Kerja

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
1	Sangat Setuju	5	13	41,94	65
	Setuju	4	16	51,61	64
	Cukup setuju	3	2	6,45	6
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	135

Sumber : Hasil Penelitian, 2026

Dari tabel 4.6 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan Pegawai mampu bersikap profesional dalam bekerja karena memiliki pengalaman kerja. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 16 orang atau 51,61%. Sedangkan sebanyak 13 orang atau 41,94% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 2 orang atau 6,45% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 135, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu bersikap profesional dalam bekerja karena memiliki pengalaman kerja.

2. Pegawai memiliki pengalaman kerja yang mendukung ketepatan dalam pengambilan keputusan kerja

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki pengalaman kerja yang mendukung ketepatan dalam pengambilan keputusan kerja, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Pengalaman Kerja yang Mendukung Ketepatan Dalam Pengambilan Keputusan Kerja

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
2	Sangat Setuju	5	9	29,03	45
	Setuju	4	21	67,74	84
	Cukup setuju	3	1	3,23	3
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	132

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.7 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai memiliki pengalaman kerja yang mendukung ketepatan dalam pengambilan keputusan kerja. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 21 orang atau 67,74%. Sedangkan sebanyak 9 orang atau 29,03% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 1 orang atau 3,23% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 132, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki pengalaman kerja yang mendukung ketepatan dalam pengambilan keputusan kerja.

b. Pengalaman Pribadi

1. Pegawai mampu memanfaatkan pengalaman pribadi untuk mengatasi berbagai permasalahan pekerjaan

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu memanfaatkan pengalaman pribadi untuk mengatasi berbagai permasalahan pekerjaan maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Memanfaatkan Pengalaman Pribadi Untuk Mengatasi Berbagai Permasalahan Pekerjaan

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
3	Sangat Setuju	5	13	41,94	65
	Setuju	4	15	48,39	60
	Cukup setuju	3	3	9,68	9
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	134

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.8 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan pegawai mampu memanfaatkan pengalaman pribadi untuk mengatasi berbagai permasalahan pekerjaan. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 15 orang atau 48,39%. Sedangkan sebanyak 13 orang atau 41,94% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 3 orang atau 9,68% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 134, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu memanfaatkan pengalaman pribadi untuk mengatasi berbagai permasalahan pekerjaan.

2. Pegawai memiliki pengalaman pribadi yang diperoleh dari pengalaman kerja sebelumnya

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki pengalaman pribadi yang diperoleh dari pengalaman kerja sebelumnya, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Pengalaman Pribadi yang Diperoleh Dari Pengalaman Kerja Sebelumnya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
4	Sangat Setuju	5	12	38,71	60
	Setuju	4	17	54,84	68
	Cukup setuju	3	2	6,45	6
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	134

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.9 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan pegawai memiliki pengalaman pribadi yang diperoleh dari pengalaman kerja sebelumnya. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau 54,84%. Sedangkan sebanyak 12 orang atau 38,71% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 2 orang atau 6,45% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 134, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki pengalaman pribadi yang diperoleh dari pengalaman kerja sebelumnya.

c. Pengalaman Baru

1. Pegawai mampu mengembangkan pengalaman kerja yang dimiliki menjadi pengalaman baru yang bermanfaat

Untuk mengetahui sejauh pernyataan pegawai mampu mengembangkan pengalaman kerja yang dimiliki menjadi pengalaman baru yang bermanfaat, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Mengembangkan
Pengalaman Kerja yang Dimiliki Menjadi Pengalaman Baru yang
Bermanfaat

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
5	Sangat Setuju	5	10	32,26	50
	Setuju	4	19	61,29	76
	Cukup setuju	3	2	6,45	6
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	132

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.10 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan pegawai mampu mengembangkan pengalaman kerja yang dimiliki menjadi pengalaman baru yang bermanfaat. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau 61,29%. Sedangkan sebanyak 10 orang atau 32,26% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 2 orang atau 6,45% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 132, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu mengembangkan pengalaman kerja yang dimiliki menjadi pengalaman baru yang bermanfaat.

2. Pegawai memiliki pengalaman baru yang dihasilkan dari pekerjaan yang diembannya

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki pengalaman baru yang dihasilkan dari pekerjaan yang diembannya, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Pengalaman Baru yang Dihasilkan Dari Pekerjaan yang Diembannya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
6	Sangat Setuju	5	13	41,94	65
	Setuju	4	13	41,94	52
	Cukup setuju	3	5	16,12	15
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	132

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.11 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan pegawai memiliki pengalaman baru yang dihasilkan dari pekerjaan yang diembannya. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju dan setuju sebanyak 13 orang atau 41,94%. Sedangkan sebanyak 5 orang atau 16,12% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 132, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki pengalaman baru yang dihasilkan dari pekerjaan yang diembannya.

d. Pengalaman yang Memperkaya Pengetahuan

1. Pengalaman yang dimiliki pegawai mampu meningkatkan wawasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pengalaman yang dimiliki pegawai mampu meningkatkan wawasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pengalaman yang Dimiliki
Pegawai Mampu Meningkatkan Wawasan Dalam Memberikan Pelayanan
Kepada Masyarakat

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
7	Sangat Setuju	5	14	45,16	70
	Setuju	4	12	38,71	48
	Cukup setuju	3	5	16,13	15
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total			100,00	133

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.12 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pengalaman yang dimiliki pegawai mampu meningkatkan wawasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 45,16%. Sedangkan sebanyak 12 orang atau 38,71% menyatakan setuju dan sebanyak 5 orang atau 16,13% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 133, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pengalaman yang dimiliki pegawai mampu meningkatkan wawasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengalaman yang diperoleh pegawai dapat menambah pengetahuan bagi para pegawai

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pengalaman yang diperoleh pegawai dapat menambah pengetahuan bagi para pegawai, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pengalaman yang Diperoleh
Pegawai Dapat Menambah Pengetahuan Bagi Para Pegawai

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
8	Sangat Setuju	5	14	45,16	70
	Setuju	4	12	38,71	48
	Cukup setuju	3	5	16,13	15
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	133

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.13 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pengalaman yang diperoleh pegawai dapat menambah pengetahuan bagi para pegawai. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 45,16%. Sedangkan sebanyak 12 orang atau 38,71% menyatakan setuju dan sebanyak 5 orang atau 16,13% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 133, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pengalaman yang diperoleh pegawai dapat menambah pengetahuan bagi para pegawai.

e. Mengkomunikasikan Pengalaman Dengan Rekan Kerja

1. Pegawai mampu membagikan pengalaman kerja yang didapat dengan rekan kerja

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu membagikan pengalaman kerja yang didapat dengan rekan kerja, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Membagikan
Pengalaman Kerja yang Didapat Dengan Rekan Kerja

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
9	Sangat Setuju	5	8	25,81	40
	Setuju	4	17	54,84	68
	Cukup setuju	3	6	19,35	18
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	126

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.14 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai mampu membagikan pengalaman kerja yang didapat dengan rekan kerja. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau 54,84%. Sedangkan sebanyak 8 orang atau 25,81% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 6 orang atau 19,35% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 126, yang berarti ada dalam kategori baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu membagikan pengalaman kerja yang didapat dengan rekan kerja.

2. Pegawai mampu memberikan masukan berdasarkan pengalaman kerja kepada rekan kerja yang membutuhkan

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu memberikan masukan berdasarkan pengalaman kerja kepada rekan kerja yang membutuhkan, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Memberikan Masukan Berdasarkan Pengalaman Kerja Kepada Rekan Kerja Yang Membutuhkan

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
10	Sangat Setuju	5	15	48,39	75
	Setuju	4	14	45,16	56
	Cukup setuju	3	2	6,45	6
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	137

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.15 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan Pegawai mampu memberikan masukan berdasarkan pengalaman kerja kepada rekan kerja yang membutuhkan. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang atau 48,39%. Sedangkan sebanyak 14 orang atau 45,16% menyatakan setuju dan sebanyak 2 orang atau 6,45% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 137, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan masukan berdasarkan pengalaman kerja kepada rekan kerja yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil angket yang dibagikan kepada responden tentang *tacit knowledge* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis maka hasilnya penulis sajikan dalam tabel rekapitulasi hasil angket sebagai berikut:

Tabel 4.16
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
Untuk Variabel *Tacit Knowledge*

No	Uraian	Skor ideal	Total skor	Skor Rata-rata	Keterangan
Profesionalitas Pegawai Dari Segi Pengalaman					
1.	Pegawai mampu bersikap profesional dalam bekerja karena memiliki pengalaman kerja	5 x 31 = 155	135	133,5	Sangat Baik
2.	Pegawai memiliki pengalaman kerja yang mendukung ketepatan dalam pengambilan keputusan kerja	5 x 31 = 155	132		
Pengalaman Pribadi					
3.	Pegawai mampu memanfaatkan pengalaman pribadi untuk mengatasi berbagai permasalahan pekerjaan	5 x 31 = 155	134	134	Sangat Baik
4.	Pegawai memiliki pengalaman pribadi yang diperoleh dari pengalaman kerja sebelumnya	5 x 31 = 155	134		
Pengalaman Baru					
5.	Pegawai mampu mengembangkan pengalaman kerja yang dimiliki menjadi pengalaman baru yang bermanfaat	5 x 31 = 155	132	132	Sangat Baik
6.	Pegawai memiliki pengalaman baru yang dihasilkan dari pekerjaan yang diembannya	5 x 31 = 155	132		

Pengalaman yang Memperkaya Pengetahuan					
7.	Pengalaman yang dimiliki pegawai mampu meningkatkan wawasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	5 x 31 = 155	133	133	Sangat Baik
8.	Pengalaman yang diperoleh pegawai dapat menambah pengetahuan bagi para pegawai	5 x 31 = 155	133		
Mengkomunikasikan Pengalaman Dengan Rekan Kerja					
9.	Pegawai mampu membagikan pengalaman kerja yang didapat dengan rekan kerja	5 x 31 = 155	126	131,5	Sangat Baik
10.	Pegawai mampu memberikan masukan berdasarkan pengalaman kerja kepada rekan kerja yang membutuhkan	5 x 31 = 155	137		
	Jumlah	1.550	1.328	664	Sangat Baik
	Rata-rata	155	132,8	132,8	

Berdasarkan tabel 4.16 bahwa rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel *tacit knowledge* diperoleh skor sebesar 1.328 atau jika dirata-ratakan sebesar 132,8. Adapun untuk memberikan interpretasi maka penulis menggunakan interval sebagai berikut:

Perhitungan skor tertinggi = $5 \times 31 \times 10 = 1.550$

Perhitungan skor terendah = $1 \times 31 \times 10 = 310$

Rumus Interval =
$$\frac{\text{Kriteria Tertinggi} - \text{Kriteria Terendah}}{\text{Kriteria Responden}}$$

$$= \frac{1550 - 310}{5}$$

$$= 248$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka penulis gunakan interval sebagai berikut:

Tabel 4.17
Interval Penilaian Mengenai Variabel *Tacit Knowledge*

Interval	Kriteria
310 – 558	Tidak Baik
559 – 806	Kurang Baik
807 – 1.054	Cukup Baik
1.055 – 1.302	Baik
1.303 – 1.550	Sangat Baik

Berdasarkan rekapitulasi pada tabel 4.17 nilai yang diperoleh dari tanggapan responden tentang *tacit knowledge* adalah sebesar 1.328 dari jumlah penilaian yang ditargetkan dan dalam tabel klasifikasi penilaian angka tersebut berada dalam interval 1.303 – 1.550 sehingga hal ini berada pada kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *tacit knowledge* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis selama ini sudah sangat baik.

4.1.2.2 Kompetensi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Kompetensi pegawai merupakan seperangkat karakteristik penting berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap/perilaku yang secara langsung mempengaruhi kemampuan individu dalam melaksanakan tugas secara efektif, efisien dan produktif sesuai dengan tujuan organisasi. Jumlah skor kriterium untuk seluruh item = $5 \times 31 = 155$ (seandainya semua menjawab sangat setuju). Untuk itu dapat diketahui skor tertinggi tiap butir = 5 dan jumlah responden 31

adalah 155. Sementara untuk skor terendah tiap butir = 1 dan jumlah responden 31 berarti $1 \times 31 = 31$.

Dengan demikian semua indikator berdasarkan persepsi 31 responden kelas intervalnya adalah:

$$\frac{155 - 31}{5} = 24,8$$

Hal ini secara kontinue dapat dibuat kategori sebagai berikut:

Tabel 4.18
Pedoman Interpretasi

Interval	Kriteria
31 – 55,8	Sangat tidak baik
55,9 – 80,6	Tidak baik
80,7– 105,4	Cukup baik
105,5 – 130,2	Baik
130,3 – 155	Sangat Baik

Adapun tanggapan responden tentang variabel kompetensi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

a. Pengetahuan pegawai

1. Pegawai mampu untuk memahami suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu untuk memahami suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Untuk Memahami Suatu Pekerjaan yang Diberikan Oleh Pimpinan

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
1	Sangat Setuju	5	9	29,03	45
	Setuju	4	18	58,06	72
	Cukup setuju	3	4	12,90	12
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	129

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.19 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai mampu untuk memahami suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 18 orang atau 58,06%. Sedangkan sebanyak 9 orang atau 29,03% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 4 orang atau 12,90% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 129, yang berarti ada dalam kategori baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu untuk memahami suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan.

2. Pegawai memiliki pengetahuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang diembannya

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki pengetahuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang diembannya maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Pengetahuan
Untuk Menyelesaikan Suatu Pekerjaan yang Diembannya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
2	Sangat Setuju	5	8	25,81	40
	Setuju	4	21	67,74	84
	Cukup setuju	3	2	6,45	6
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	130

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.20 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai memiliki pengetahuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang diembannya. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 21 orang atau 67,74%. Sedangkan sebanyak 8 orang atau 25,81% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 2 orang atau 6,45% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 130, yang berarti ada dalam kategori baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki pengetahuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang diembannya.

3. Pegawai memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang kerjanya

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang kerjanya maka dapat penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Pengetahuan
Yang Sesuai Dengan Bidang Kerjanya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
3	Sangat Setuju	5	11	35,48	55
	Setuju	4	18	58,06	72
	Cukup setuju	3	2	6,45	6
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	133

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.21 mengenai tanggapan responden tentang pegawai memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang kerjanya. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 18 orang atau 58,06%. Sedangkan sebanyak 11 orang atau 35,48% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 2 orang atau 6,45% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 133, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang kerjanya.

b. Keterampilan Pegawai

1. Pegawai memiliki keterampilan untuk membantu teman kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki keterampilan untuk membantu teman kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Keterampilan
Untuk Membantu Teman Kerja yang Mengalami Kesulitan Dalam Bekerja

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
4	Sangat Setuju	5	12	38,71	60
	Setuju	4	17	54,84	68
	Cukup setuju	3	2	6,45	6
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	134

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.22 mengenai tanggapan responden tentang pegawai memiliki keterampilan untuk membantu teman kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau 54,84%. Sedangkan sebanyak 12 orang atau 38,71% menyatakan setuju dan sebanyak 2 orang atau 6,45% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 134, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki keterampilan untuk membantu teman kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja.

2. Pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang diberikan

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang diberikan maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Keterampilan Yang Baik Dalam Mengerjakan Suatu Pekerjaan Yang Diberikan

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
5	Sangat Setuju	5	8	25,81	40
	Setuju	4	20	64,52	80
	Cukup setuju	3	3	9,68	9
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	129

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.23 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang diberikan. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 20 orang atau 64,52%. Sedangkan sebanyak 8 orang atau 25,81% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 3 orang atau 9,68% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 129, yang berarti ada dalam kategori baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang diberikan.

3. Pegawai memiliki keterampilan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa diperintah oleh orang lain

Untuk mengetahui sejauhmana pernyataan pegawai memiliki keterampilan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa diperintah oleh orang lain maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.24
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Keterampilan
Untuk Menyelesaikan Suatu Pekerjaan Tanpa Diperintah Oleh Orang Lain

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
6	Sangat Setuju	5	9	29,03	45
	Setuju	4	19	61,29	76
	Cukup setuju	3	3	9,68	9
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	130

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.24 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai memiliki keterampilan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa diperintah oleh orang lain. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau 61,29%. Sedangkan sebanyak 9 orang atau 29,03% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 3 orang atau 9,68% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 130, yang berarti ada dalam kategori baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki keterampilan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa diperintah oleh orang lain.

c. Sikap Pegawai Terhadap Tugas-Tugasnya

1. Pegawai memiliki sikap kerja sama yang baik dengan pegawai lainnya

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki sikap kerja sama yang baik dengan pegawai lainnya maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.25
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Sikap Kerja
Sama yang Baik Dengan Pegawai Lainnya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
7	Sangat Setuju	5	18	58,06	90
	Setuju	4	12	38,71	48
	Cukup setuju	3	1	3,23	3
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total			100,00	141

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.25 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai memiliki sikap kerja sama yang baik dengan pegawai lainnya. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang atau 58,06%. Sedangkan sebanyak 12 orang atau 38,71% menyatakan setuju dan sebanyak 1 orang atau 3,23% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 141, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki sikap kerja sama yang baik dengan pegawai lainnya.

2. Pegawai memiliki sikap pantang menyerah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki sikap pantang menyerah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.26
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Sikap Pantang Menyerah Dalam Menyelesaikan Suatu Pekerjaan

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
8	Sangat Setuju	5	13	41,94	65
	Setuju	4	17	54,84	68
	Cukup setuju	3	1	3,23	3
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	136

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.26 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai memiliki sikap pantang menyerah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau 54,84%. Sedangkan sebanyak 13 orang atau 41,94% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 1 orang atau 3,23% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 136, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki sikap pantang menyerah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

3. Pegawai selalu bersikap tanggung jawab untuk menyelesaikan suatu pekerjaan

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai selalu bersikap tanggung jawab untuk menyelesaikan suatu pekerjaan maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.27
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Selalu Bersikap Tanggung Jawab Untuk Menyelesaikan Suatu Pekerjaan

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
9	Sangat Setuju	5	5	16,13	25
	Setuju	4	25	80,65	100
	Cukup setuju	3	1	3,22	3
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	128

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.27 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai selalu bersikap tanggung jawab untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 25 orang atau 80,65%. Sedangkan sebanyak 5 orang atau 16,13% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 1 orang atau 3,22% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 128, yang berarti ada dalam kategori baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai selalu bersikap tanggung jawab untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

4. Pegawai memiliki sikap positif terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki sikap positif terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.28
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Sikap Positif
Terhadap Pekerjaan Yang Menjadi Tanggung Jawabnya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
10	Sangat Setuju	5	9	29,03	45
	Setuju	4	20	64,52	80
	Cukup setuju	3	2	6,45	6
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	131

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.28 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai memiliki sikap positif terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 20 orang atau 64,52%. Sedangkan sebanyak 9 orang atau 29,03% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 2 orang atau 6,45% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 131, yang berarti ada dalam kategori sangat baik. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki sikap positif terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil angket yang dibagikan kepada responden tentang kompetensi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis maka hasilnya penulis sajikan dalam tabel rekapitulasi hasil angket sebagai berikut:

Tabel 4.29
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
Untuk Variabel Kompetensi Pegawai

No	Uraian	Skor ideal	Total skor	Skor Rata-rata	Keterangan
Pengetahuan pegawai					
1.	Pegawai mampu untuk memahami suatu pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan	5 x 31 = 155	129	130,7	Sangat Baik
2.	Pegawai memiliki pengetahuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang diembannya	5 x 31 = 155	130		
3.	Pegawai memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang kerjanya	5 x 31 = 155	133		
Keterampilan Pegawai					
4.	Pegawai memiliki keterampilan untuk membantu teman kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja	5 x 31 = 155	134	131,0	Sangat Baik
5.	Pegawai memiliki keterampilan yang baik dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang diberikan	5 x 31 = 155	129		
6.	Pegawai memiliki keterampilan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tanpa diperintah oleh orang lain	5 x 31 = 155	130		
Sikap Pegawai Terhadap Tugas-Tugasnya					
7.	Pegawai memiliki sikap kerja sama yang baik dengan pegawai lainnya	5 x 31 = 155	141	134	Sangat Baik
8.	Pegawai memiliki sikap pantang menyerah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan	5 x 31 = 155	136		
9.	Pegawai selalu bersikap tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan	5 x 31 = 155	128		

10.	Pegawai memiliki sikap positif terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya	$5 \times 31 = 155$	131		
	Jumlah	1.550	1.321	391,6	Sangat Baik
	Rata-rata	155	132,1	130,5	

Berdasarkan tabel 4.29 bahwa rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel kompetensi pegawai diperoleh skor sebesar 1.321 atau jika dirata-ratakan sebesar 132,1. Adapun untuk memberikan interpretasi maka penulis menggunakan interval sebagai berikut:

Perhitungan skor tertinggi = $5 \times 31 \times 10 = 1.550$

Perhitungan skor terendah = $1 \times 31 \times 10 = 310$

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Interval} &= \frac{\text{Kriteria Tertinggi} - \text{Kriteria Terendah}}{\text{Kriteria Responden}} \\
 &= \frac{1550 - 310}{5} \\
 &= 248
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka penulis gunakan interval sebagai berikut:

Tabel 4.30
Interval Penilaian Mengenai Variabel Kompetensi Pegawai

Interval	Kriteria
310 – 558	Tidak Baik
559 – 806	Kurang Baik
807 – 1.054	Cukup Baik
1.055 – 1.302	Baik
1.303 – 1.550	Sangat Baik

Berdasarkan rekapitulasi pada tabel 4.30 nilai yang diperoleh dari tanggapan responden tentang kompetensi pegawai adalah sebesar 1.321 dari jumlah penilaian yang ditargetkan dan dalam tabel klasifikasi penilaian angka tersebut berada dalam interval 1.303 – 1.550 sehingga hal ini berada pada kategori sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis selama ini sudah sangat baik.

4.1.2.3 Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang diberikan. Jumlah skor kriterium untuk seluruh item = $5 \times 31 = 155$ (seandainya semua menjawab sangat setuju). Untuk itu dapat diketahui skor tertinggi tiap butir = 5 dan jumlah responden 31 adalah 155. Sementara untuk skor terendah tiap butir = 1 dan jumlah responden 31 berarti $1 \times 31 = 31$.

Dengan demikian semua indikator berdasarkan persepsi 31 responden kelas intervalnya adalah:

$$\frac{155 - 31}{5} = 24,8$$

Hal ini secara kontinue dapat dibuat kategori sebagai berikut:

Tabel 4.31
Pedoman Interpretasi

Interval	Kriteria
31 – 55,8	Sangat Rendah
55,9 – 80,6	Rendah
80,7– 105,4	Cukup Tinggi
105,5 – 130,2	Tinggi
130,3 – 155	Sangat Tinggi

Adapun tanggapan responden tentang variabel kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

a. Memiliki Tanggung Jawab

1. Pegawai mampu mempertanggungjawabkan hasil kerja yang telah dicapainya

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu mempertanggungjawabkan hasil kerja yang telah dicapainya maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Mempertanggungjawabkan Hasil Kerja yang Telah Dicapainya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
1	Sangat Setuju	5	16	51,61	80
	Setuju	4	12	38,71	48
	Cukup setuju	3	3	9,68	9
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	137

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.32 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai mampu mempertanggungjawabkan hasil kerja yang telah dicapainya. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang atau

51,61%. Sedangkan sebanyak 12 orang atau 38,71% menyatakan setuju dan sebanyak 3 orang atau 9,68% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 137, yang berarti ada dalam kategori sangat tinggi. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu mempertanggungjawabkan hasil kerja yang telah dicapainya.

2. Pegawai memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diembannya

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diembannya, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.33
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Tanggung Jawab Yang Tinggi Terhadap Pekerjaan yang Diembannya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
2	Sangat Setuju	5	9	29,03	45
	Setuju	4	19	61,29	76
	Cukup setuju	3	3	9,68	9
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	130

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.33 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diembannya. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau 61,29%. Sedangkan sebanyak 9 orang atau 29,03% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 3 orang atau 9,68% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 130, yang berarti ada dalam kategori tinggi. Maka hasil

kuisisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diembannya.

b. Kemampuan Bekerja Sama

1. Pegawai mampu berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lainnya sehingga hasil pekerjaan semakin baik

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lainnya sehingga hasil pekerjaan semakin baik maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.34
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Berpartisipasi Dan Bekerja Sama Dengan Pegawai Lainnya Sehingga Hasil Pekerjaan Semakin Baik

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
3	Sangat Setuju	5	12	38,71	60
	Setuju	4	16	51,61	64
	Cukup setuju	3	3	9,68	9
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	133

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.34 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan pegawai mampu berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lainnya sehingga hasil pekerjaan semakin baik. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 16 orang atau 51,61%. Sedangkan sebanyak 12 orang atau 38,71% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 3 orang atau 9,68% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 133, yang berarti ada dalam kategori sangat tinggi. Maka hasil kuisisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu

berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lainnya sehingga hasil pekerjaan semakin baik.

2. Pegawai mampu bekerjasama dengan baik satu sama lain dalam organisasi

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu bekerjasama dengan baik satu sama lain dalam organisasi, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.35
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Bekerjasama Dengan Baik Satu Sama Lain Dalam Organisasi

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
4	Sangat Setuju	5	8	25,81	40
	Setuju	4	19	61,29	76
	Cukup setuju	3	4	12,90	12
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	128

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.35 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan pegawai mampu bekerjasama dengan baik satu sama lain dalam organisasi. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau 61,29%. Sedangkan sebanyak 8 orang atau 25,81% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 4 orang atau 12,90% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 128, yang berarti ada dalam kategori tinggi. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu bekerjasama dengan baik satu sama lain dalam organisasi.

c. Memiliki Ketelitian Kerja

1. Pegawai memiliki ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaannya

Untuk mengetahui sejauh pernyataan pegawai memiliki ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.36
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Ketelitian
Dalam Menyelesaikan Pekerjaannya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
5	Sangat Setuju	5	9	29,03	45
	Setuju	4	17	54,84	68
	Cukup setuju	3	5	16,13	15
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	128

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.36 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan pegawai memiliki ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau 54,84%. Sedangkan sebanyak 9 orang atau 29,03% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 5 orang atau 16,13% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 128, yang berarti ada dalam kategori tinggi. Maka hasil kuisisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. Pegawai memiliki ketelitian dalam melakukan suatu pekerjaan

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki ketelitian dalam melakukan suatu pekerjaan, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.37
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Ketelitian
Dalam Melakukan Suatu Pekerjaan

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
6	Sangat Setuju	5	9	29,03	45
	Setuju	4	19	61,29	76
	Cukup setuju	3	3	9,68	9
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	130

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.37 mengenai tanggapan responden terhadap pernyataan pegawai memiliki ketelitian dalam melakukan suatu pekerjaan. Sebagian besar responden menyatakan sangat sebanyak 19 orang atau 61,29%. Sedangkan sebanyak 9 orang atau 29,03% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 3 orang atau 9,68% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 130, yang berarti ada dalam kategori tinggi. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki ketelitian dalam melakukan suatu pekerjaan.

d. Memiliki Inisiatif

1. Pegawai mampu menciptakan hal-hal yang baru dalam mensukseskan pekerjaannya

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu menciptakan hal-hal yang baru dalam mensukseskan pekerjaannya, maka penulis sajikan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.38
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Menciptakan Hal-Hal Yang Baru Dalam Mensukseskan Pekerjaannya

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
7	Sangat Setuju	5	12	38,71	60
	Setuju	4	15	48,39	60
	Cukup setuju	3	4	12,90	12
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	132

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.38 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai mampu menciptakan hal-hal yang baru dalam mensukseskan pekerjaannya. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 15 orang atau 48,39%. Sedangkan sebanyak 12 orang atau 38,71% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 4 orang atau 12,90% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 132, yang berarti ada dalam kategori sangat tinggi. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu menciptakan hal-hal yang baru dalam mensukseskan pekerjaannya.

2. Pegawai memiliki inisiatif yang tinggi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai memiliki inisiatif yang tinggi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.39
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Memiliki Inisiatif Yang Tinggi Dalam Menyelesaikan Suatu Pekerjaan

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
8	Sangat Setuju	5	10	32,26	50
	Setuju	4	17	54,84	68
	Cukup setuju	3	4	12,90	12
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	130

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.39 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai memiliki inisiatif yang tinggi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau 54,84%. Sedangkan sebanyak 10 orang atau 32,26% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 4 orang atau 12,90% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 130, yang berarti ada dalam kategori tinggi. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai memiliki inisiatif yang tinggi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

e. Kemampuan Mengambil Keputusan

1. Pegawai mampu mengambil keputusan yang berguna untuk meningkatkan kinerja organisasi

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu mengambil keputusan yang berguna untuk meningkatkan kinerja organisasi, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.40
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Mengambil Keputusan Yang Berguna Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
9	Sangat Setuju	5	8	25,81	40
	Setuju	4	19	61,29	76
	Cukup setuju	3	4	12,90	12
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	128

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.40 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai mampu mengambil keputusan yang berguna untuk meningkatkan kinerja organisasi. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau 61,29%. Sedangkan sebanyak 8 orang atau 25,81% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 4 orang atau 12,90% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 128, yang berarti ada dalam kategori tinggi. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu mengambil keputusan yang berguna untuk meningkatkan kinerja organisasi.

2. Pegawai mampu mengambil suatu keputusan yang terbaik untuk menyelesaikan suatu pekerjaan

Untuk mengetahui sejauh mana pernyataan pegawai mampu mengambil suatu keputusan yang terbaik untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka berikut ini penulis sajikan hasil penelitian berikut:

Tabel 4.41
Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pegawai Mampu Mengambil Suatu Keputusan Yang Terbaik Untuk Menyelesaikan Suatu Pekerjaan

No	Pilihan Jawaban	Bobot	F	%	Skor
10	Sangat Setuju	5	9	29,03	45
	Setuju	4	19	61,29	76
	Cukup setuju	3	3	9,68	9
	Tidak Setuju	2	0	0,00	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0,00	0
	Total		31	100,00	130

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Dari tabel 4.41 mengenai tanggapan responden tentang pernyataan pegawai mampu mengambil suatu keputusan yang terbaik untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau 61,29%. Sedangkan sebanyak 9 orang atau 29,03% menyatakan sangat setuju dan sebanyak 3 orang atau 9,68% menyatakan cukup setuju. Total skor yang didapatkan sebesar 130, yang berarti ada dalam kategori tinggi. Maka hasil kuisioner tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu mengambil suatu keputusan yang terbaik untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan hasil angket yang dibagikan kepada responden tentang kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis maka hasilnya penulis sajikan dalam tabel rekapitulasi hasil angket sebagai berikut:

Tabel 4.42
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
Untuk Variabel Kinerja Pegawai

No	Uraian	Skor ideal	Total skor	Skor Rata-rata	Keterangan
Memiliki Tanggung Jawab					
1.	Pegawai mampu mempertanggungjawabkan hasil kerja yang telah dicapainya	5 x 31 = 155	137	133,5	Sangat Tinggi
2.	Pegawai memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diembannya	5 x 31 = 155	130		
Kemampuan Bekerja Sama					
3.	Pegawai mampu berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lainnya sehingga hasil pekerjaan semakin baik	5 x 31 = 155	133	130,5	Sangat Tinggi
4.	Pegawai mampu bekerjasama dengan baik satu sama lain dalam organisasi	5 x 31 = 155	128		
Memiliki Ketelitian Kerja					
5.	Pegawai memiliki ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaannya	5 x 31 = 155	128	129	Tinggi
6.	Pegawai memiliki ketelitian dalam melakukan suatu pekerjaan	5 x 31 = 155	130		
Memiliki Inisiatif					
7.	Pegawai mampu menciptakan hal-hal yang baru dalam mensukseskan pekerjaannya	5 x 31 = 155	132	131	Sangat Tinggi

8.	Pegawai memiliki inisiatif yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan	$5 \times 31 = 155$	130		
Kemampuan Mengambil Keputusan					
9.	Pegawai mampu mengambil keputusan yang berguna untuk meningkatkan kinerja organisasi	$5 \times 31 = 155$	128	129	Tinggi
10.	Pegawai mampu mengambil suatu keputusan yang terbaik untuk menyelesaikan suatu pekerjaan	$5 \times 31 = 155$	130		
	Jumlah	1.550	1.306	653	Sangat Tinggi
	Rata-rata	155	130,6	130,6	

Berdasarkan tabel 4.42 bahwa rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel kinerja pegawai diperoleh skor sebesar 1.306 atau jika dirata-ratakan sebesar 130,6. Adapun untuk memberikan interpretasi maka penulis menggunakan interval sebagai berikut:

Perhitungan skor tertinggi = $5 \times 31 \times 10 = 1.550$

Perhitungan skor terendah = $1 \times 31 \times 10 = 310$

Rumus Interval =
$$\frac{\text{Kriteria Tertinggi} - \text{Kriteria Terendah}}{\text{Kriteria Responden}}$$

$$= \frac{1550 - 310}{5}$$

$$= 248$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka penulis gunakan interval sebagai berikut:

Tabel 4.43
Interval Penilaian Mengenai Variabel Kinerja Pegawai

Interval	Kriteria
310 – 558	Sangat Rendah
559 – 806	Rendah
807 – 1.054	Cukup Tinggi
1.055 – 1.302	Tinggi
1.303 – 1.550	Sangat Tinggi

Berdasarkan rekapitulasi pada tabel 4.43 nilai yang diperoleh dari tanggapan responden tentang kinerja pegawai adalah sebesar 1.306 dari jumlah penilaian yang ditargetkan dan dalam tabel klasifikasi penilaian angka tersebut berada dalam interval 1.303 – 1.550 sehingga hal ini berada pada kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis selama ini sudah sangat tinggi.

4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis

4.1.3.1 Pengaruh *Tacit Knowledge* terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *tacit knowledge* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis maka penulis menggunakan analisis SPSS. Adapun berdasarkan hasil perhitungan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.44
Rangkuman Hasil Analisis Pengaruh *Tacit Knowledge*
terhadap Kinerja Pegawai

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	9,464	5,482		-1,727
	Tacit Knowledge	,277	,156	,436	3,773
	Kompetensi	,932	,181	,687	5,159

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Pengolahan data terhadap hubungan antar variabel terlihat bahwa nilai korelasi (r) standar *tacit knowledge* dengan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis diperoleh nilai korelasi (r) sebesar 0,436 dengan demikian ada hubungan positif relatif antar variabel dengan tingkat hubungan yang cukup kuat artinya bila variabel *tacit knowledge* meningkat atau ditingkatkan maka akan diikuti penguatan variabel kinerja pegawai.

Untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi (sumbangan) variabel (X_1) terhadap (Y), dapat dilihat bahwa koefisien determinasi sebesar $0,436 \times 100\% = 43,60\%$. Artinya kinerja pegawai dipengaruhi oleh *tacit knowledge* sebesar 43,60%. Selain itu berdasarkan tabel 4.44 dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} 3,773 > t_{tabel} 1,609$, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka (H_0) ditolak dan (H_a) diterima artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *tacit knowledge* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

4.1.3.2 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis maka penulis menggunakan analisis SPSS. Adapun berdasarkan hasil perhitungan penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.45
Rangkuman Hasil Analisis Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	9,464	5,482		-1,727
	Tacit Knowledge	,277	,156	,436	3,773
	Kompetensi	,932	,181	,687	5,159

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Pengolahan data terhadap hubungan antar variabel terlihat bahwa nilai korelasi (r) standar kompetensi dengan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis diperoleh nilai korelasi (r) sebesar 0,687 dengan demikian ada hubungan positif relatif antar variabel dengan tingkat hubungan yang cukup kuat artinya bila variabel kompetensi meningkat atau ditingkatkan maka akan diikuti penguatan variabel kinerja pegawai.

Untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi (sumbangan) variabel (X_2) terhadap (Y), dapat dilihat bahwa koefisien determinasi sebesar $0,687 \times 100\% = 68,70\%$. Artinya kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi sebesar 68,70%. Selain itu berdasarkan tabel 4.45 dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} 5,159 > t_{tabel}$

1,609, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka (H_0) ditolak dan (H_a) diterima artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

4.1.3.3 Pengaruh *Tacit Knowledge* dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Untuk menguji pengaruh *tacit knowledge* dan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis maka penulis melakukan interpretasi hasil pengujian hipotesis melalui analisis korelasi dan regresi berganda untuk (X_1, X_2) terhadap (Y) dengan Program SPSS Window Release 21.00 yang hasilnya penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.46
Rangkuman Hasil Analisis Pengaruh *Tacit Knowledge* dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,872 ^a	,761	,744	2,247

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Tacit Knowledge

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa besarnya hubungan antara variabel *tacit knowledge* dan kompetensi dengan kinerja pegawai yang dihitung dengan nilai koefisien korelasi adalah 0,872 yang memiliki tingkah hubungan yang sangat kuat. Untuk menyatakan besar kecilnya kontribusi (sumbangan) variabel *tacit knowledge* dan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis atau koefisien determinan sebesar 0,761 atau sebesar 76,10% sedangkan sisanya 23,90% ditentukan oleh

variabel lain, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara *tacit knowledge* dan kompetensi terhadap kinerja pegawai signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis dipengaruhi oleh *tacit knowledge* dan kompetensi, sedangkan sisanya sebesar 23,90% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Sedangkan dengan menggunakan uji anova maka penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.47

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	450,085	2	225,043	44,563	,000 ^a
	Residual	141,398	28	5,050		
	Total	591,484	30			

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Tacit Knowledge

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel tersebut dengan menggunakan uji anova atau F tes, ternyata di dapat F hitung adalah 44,563 dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.005$, sehingga model regresi dapat dipakai untuk memprediksi (Y).

Tabel 4.48

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,464	5,482		-1,727	,095
	Tacit Knowledge	,277	,156	,436	3,773	,087
	Kompetensi	,932	,181	,687	5,159	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Dengan demikian diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $= a + bX_1X_2 = 9,646 + 0,277X_1 + 0,932X_2$ dengan demikian maka peningkatan variabel X_1 sebesar 0,277 akan mempengaruhi peningkatan variabel Y sebesar 9,646

sedangkan peningkatan variabel X_2 sebesar 0,932 akan mempengaruhi peningkatan variabel Y sebesar 9,646.

Untuk menguji signifikansi (X_1), (X_2) terhadap (Y) maka digunakan rumus sebagai berikut:

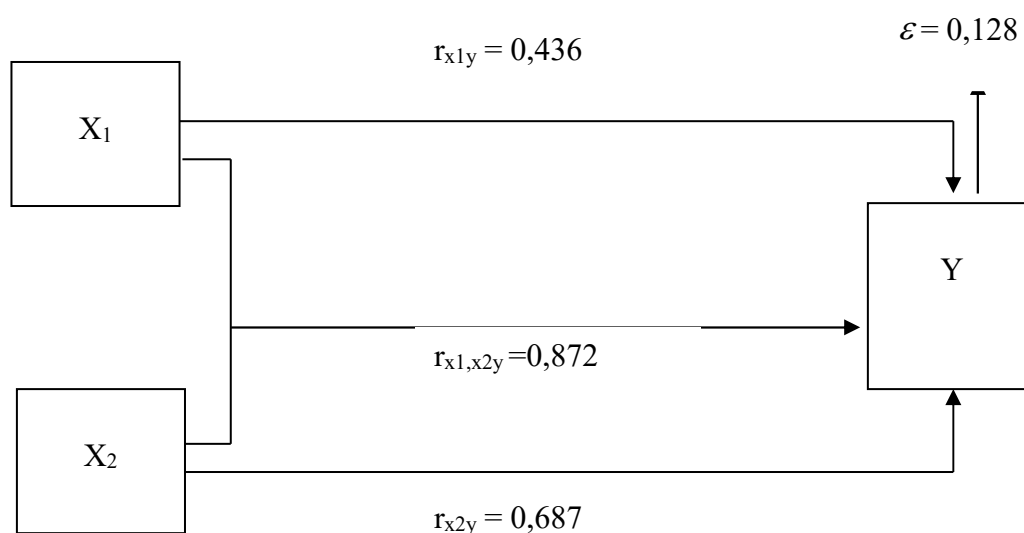
Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka signifikan

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tidak signifikan

Ternyata Jika $F_{hitung} 142,287 > F_{tabel} 3,33$, maka signifikan

Ternyata berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa $F_{hitung} 44,563 > F_{tabel} 3,33$, dengan demikian maka terdapat pengaruh positif dan signifikan *tacit knowledge* dan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Artinya hipotesis yang diajukan yaitu terdapat pengaruh *tacit knowledge* dan kompetensi terhadap kinerja pegawai, dapat diterima/teruji kebenarannya.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka apabila digambarkan dalam bentuk diagram jalur maka hasilnya seperti gambar berikut:



Gambar 4.2
Diagram Jalur Hubungan Kausal Antara Variabel

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *Tacit Knowledge* terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *tacit knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Artinya bahwa apabila *tacit knowledge* semakin baik maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Tacit knowledge diperoleh melalui pembelajaran secara langsung tanpa ada pelatihan yang di dapatkan dari pengalaman sendiri. *Tacit knowledge* didapatkan dari pengalaman–pengalaman yang didapatkan pekerjaan sebelumnya, *tacit knowledge* berkembang ketika tidak sadar, pengetahuan yang sulit untuk di formulasikan dan dikomunikasikan oleh sebab itu diperlukan *experience*. *Tacit knowledge* menjadi faktor kuat untuk mendorong kinerja pegawai karena dengan terus dibekali pengetahuan baru tentang pekerjaan maka pegawai akan berkontribusi dengan lebih baik untuk organisasi. Begitu juga ketika pegawai memiliki *experience* yang tinggi, pegawai faham dengan hak dan kewajibannya serta akan berusaha untuk melakukan pekerjaan semaksimal mungkin. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Nawawi (2017: 7) yang berpendapat bahwa:

Sifat *tacit knowledge* merupakan kemampuan untuk beradaptasi, untuk menghadapi situasi baru dan luar biasa, keahlian, pengalaman, memahami keahlian *tacit knowledge* dan peduli bahwa *tacit knowledge* kemampuan yang tersembunyi, kemampuan untuk berkolaborasi, berbagi visi, untuk mengirimkan budaya, pelatih dan mentoring mentransfer, pengetahuan pengalaman pada dasar dari satu orang ke satu orang lainnya sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Selanjutnya Nonaka dalam Budiharjo (2015: 39) bahwa:

Seseorang yang mempunyai *tacit knowledge* dengan baik maka akan selalu terdorong meningkatkan kinerjanya agar bisa bekerja cepat, efisien agar tujuan organisasi cepat tercapai. *Tacit knowledge* merupakan faktor kunci dalam proses menciptakan pengetahuan, yang biasanya didorong oleh niat organisasi untuk mengembangkan internalnya kemampuan untuk memenuhi kebutuhan baik saat ini dan masa depan.

Sedangkan menurut Johannessen et al dalam Ismail (2015: 35) bahwa:

“*Tacit knowledge* dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Seorang pegawai yang memiliki *tacit knowledge* akan selalu mempunyai ide atau ketrampilan yang baru, pegawai juga dapat meminimalisir masalah yang akan timbul dan dapat mengatasi masalah dengan cepat”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *tacit knowledge* merupakan kemampuan yang tersembunyi, kemampuan untuk berkolaborasi, berbagi visi, untuk mengirimkan budaya, pelatih dan mentoring untuk mentransfer, pengetahuan pengalaman pada dasar dari satu orang ke satu orang lainnya. Pengalaman interaksi personal dan kondisi lingkungan kerja dalam *tacit knowledge* yang berpengaruh terhadap kinerja individu.

Penelitian ini menunjukkan bahwa *tacit knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *tacit knowledge* maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian Sulisthio (2015) yang menguji analisis pengaruh *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* terhadap kinerja karyawan di restoran “x” di Surabaya dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *tacit*

knowledge dan *explicit knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Restoran “X” Surabaya.

4.2.2 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Artinya bahwa apabila semakin baik kompetensi pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Kompetensi merupakan karakteristik dasar yang dapat berpengaruh terhadap kinerja individu atau tim. Kompetensi memiliki hubungan kausal atau sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau situasi tertentu. dalam setiap individu terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar yaitu terdiri dari watak, motif, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan. Kompetensi merupakan suatu modal utama organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai agar dalam menjalankan setiap tugas dan pekerjaan yang diberikan mereka dapat mengerjakan dengan kepercayaan diri yang tinggi disertai dengan loyalitas kerja yang tinggi pula. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Agung (2015:196) yang menjelaskan mengenai hubungan kompetensi dan kinerja pegawai adalah:

Kompetensi yang terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan kinerja pegawai yang memuaskan, perilaku tanpa maksud dan tujuan biasanya tidak bisa didefinisikan sebagai kompetensi.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2017:11) bahwa:

Kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan pegawai atau pemimpin atau pejabat yang akan menunjukkan kinerja yang maksimal disebut mempunyai kompetensi. Kompetensi sebagai kemampuan dari seorang individu yang ditunjukkan dengan kinerja baik dalam jabatan atau pekerjaannya.

Kemudian menurut Tsauri (2018: 61) bahwa: “Kompetensi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Karena pegawai yang memiliki kompetensi baik akan menghasilkan kinerja yang tinggi, apabila pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya maka pegawai tersebut akan memiliki kinerja yang efektif”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai yaitu kompetensi dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai untuk merasa lebih giat dalam pekerjaannya karena setiap kompetensi ada hasil atau hadiah atas kompetensi yang dilakukan atau kompetensi yang dimiliki pegawai tersebut. Semakin tinggi kompetensi pegawai maka akan semakin tinggi kinerja pegawai.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian Ani Surtiani (2022) yang menguji pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Sespim Lemdiklat Kepolisian Republik Indonesia dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Sespim Lemdiklat Polri.

4.2.3 Pengaruh *Tacit Knowledge* dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *tacit knowledge* dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Artinya bahwa semakin baik *tacit knowledge* dan kompetensi pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi - fungsi atau indikator - indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Pegawai dengan segala karakteristik dan potensi yang dimilikinya haruslah dilihat sebagai satu kesatuan yang efektif. Kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai ini akan menjadi tolak ukur yang membuat pegawai untuk semakin meningkatkan kinerjanya secara maksimal sehingga tujuan organisasi dapat dilaksanakan dengan baik dan cepat terselesaikan. *Tacit knowledge* yang maksimal yang dimiliki pegawai maka akan menjadikan semakin meningkatkan kinerja pegawai sehingga akan cepat tercapainya tujuan organisasi.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Rivai & Basri (2019:97) yang menyatakan bahwa:

Kompetensi berupa perilaku dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu yang akan menghasilkan kinerja pegawai, dan pengalaman maupun interaksi personal yang ada dalam *tacit knowledge* sama berpengaruh

terhadap kinerja pegawai, keduanya saling berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam suatu organisasi.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai dan *tacit knowledge* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Penelitian ini menunjukkan bahwa *tacit knowledge* dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *tacit knowledge* dan kompetensi pegawai maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian Desy K. Suri (2016) yang menguji pengaruh kompetensi dan *tacit knowledge* terhadap kinerja karyawan (studi pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Surakarta) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi dan *tacit knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.