

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak masa reformasi, yang mengarah pada penerapan norma-norma dan institusi demokrasi, perlu kiranya memahami peran Aparatur Sipil Negara Indonesia sebagai pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang modern, akuntabel, dan transparan di masa depan. Upaya mewujudkan tujuan pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa diperlukan sumber daya manusia (selanjutnya disebut SDM) yang berkualitas. Siagian (2019) mengemukakan bahwa manusia merupakan unsur terpenting dalam organisasi, sekaligus merupakan miliknya yang paling berharga. Manusia merupakan subyek dalam setiap aktivitas dan penggerak proses mekanisme dalam organisasi, oleh sebab itu agar mekanisme organisasi tersebut berjalan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan yang diharapkan diperlukan manusia yang berkualitas.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin baik tentunya membutuhkan kesiapan dari Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku penyelenggara tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. ASN menjadi unsur SDM dalam bidang pemerintahan dan kinerja ASN menjadi representasi kinerja pemerintahan secara organisasi. Robbins & Judge (2019) menjelaskan kinerja merupakan tingkat efisiensi dan efektivitas serta inovasi dalam pencapaian tujuan oleh pihak manajemen dan divisidivisi yang ada dalam organisasi. Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan baik. Kinerja diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang dicapai dengan adanya usaha (*effort*), kemampuan (*ability*), dan persepsi pegawai (*task perception*) (Wilkinson, 2022). Menurut Sedarmayanti (2019) kinerja pegawai diartikan sebagai hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan sebagai perilaku dan hasil. Evaluasi terhadap kinerja pegawai dapat dinilai oleh beberapa pihak yang terlibat dan oleh evaluator yang mewakili. Pencapaian kinerja pegawai tidak dapat dipisahkan dari beberapa faktor yang memengaruhinya, diantaranya adalah *organizational citizenship behavior*, kemampuan kognitif pegawai, pengalaman kerja, serta teknologi informasi berupa sistem administrasi.

Perilaku peran ekstra dari pegawai sangat diperlukan bagi organisasi/institusi dalam lingkungan yang cepat berubah dan fleksibel saat ini. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang merupakan konsep multidimensi yang mencakup berbagai aspek perilaku sukarela, yaitu di luar persyaratan (Podsakoff *et al.*, 2019). OCB adalah perilaku yang dilakukan pegawai di luar tugas dan penugasan pekerjaan rutin yang diakui. Perilaku ini diinginkan secara organisasi karena hubungannya dengan efektivitas organisasi (Setyowati & Puspitadewi, 2023). OCB dimaknai sebagai perilaku individu, yaitu, kebijaksanaan, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong berfungsinya organisasi secara efektif. Podsakoff *et al.* (2019) membagi perilaku kewarganegaraan menjadi lima dimensi: *sportsmanship* (perilaku adil yang mencegah terlalu banyak keluhan dalam

organisasi), *civic virtue* (mengekspresikan perilaku orang untuk terlibat dalam aktivitas yang berhubungan dengan tempat kerja), *altruism* (perilaku membantu untuk mendukung personel atau rekan kerja yang mempunyai tugas dan penugasan yang berhubungan dengan masalah), *conscientiousness* (perilaku yang menyebabkan orang melakukan lebih dari apa yang diharapkan), dan *courtesy* (sikap sopan yang mencegah terciptanya masalah dalam organisasi). Perilaku kewarganegaraan di tempat kerja merupakan bentuk pemeliharaan dan peningkatan konteks sosial dan psikologis yang mendukung kinerja tugas. Penelitian empiris sebelumnya juga menemukan hubungan positif antara diantaranya (Maidelis *et al.*, 2022); (Rino *et al.*, 2023); (Thamrin *et al.*, 2024); (Chandra *et al.*, 2021); (Murtiningsih *et al.*, 2023); dan (Bustomi *et al.*, 2020). Hasil penelitian yang berbeda diperoleh (Kurniasih *et al.*, 2022; Purwanto *et al.*, 2022; Utami & Riana, 2023) yang menyatakan bahwa OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Kemampuan kerja merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan kerja berhubungan dengan kesanggupan seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Gibson *et al.*, (2022) kemampuan merupakan suatu karakter yang dimiliki seseorang atau yang diperoleh melalui belajar, yang menyebabkan seseorang dapat melakukan sesuatu secara mental atau fisik. Kognisi pegawai adalah salah satu prediktor terbaik terhadap kinerja dalam pekerjaan dan penelitian sebelumnya tampaknya menyatu pada gagasan bahwa kemampuan kognitif yang sempit tidak menambah validitas tambahan atas kemampuan mental umum untuk memprediksi kinerja. Penelitian (Buonocore *et al.*, 2020) menunjukkan bahwa kemampuan kognitif membantu pegawai menghadapi situasi sulit, sedangkan (Bindl *et al.*, 2019) menyatakan kemampuan kognitif bermanfaat untuk kinerja inovasi, bersamaan dengan pembuatan tugas, relasional, dan keterampilan). Kognisi pegawai mengacu pada cara seorang pegawai mengubah persepsi tentang pekerjaan agar pekerjaan lebih bermakna (Xu & Burns, 2023). Kognisi pegawai memungkinkan pegawai untuk terus mengevaluasi kembali bagaimana pekerjaan mempengaruhi secara pribadi dengan mengubah cara berpikir tentang hal tersebut (Stewart & Brown, 2019). (Sundari, 2023) memperkenalkan kognisi pegawai sebagai dimensi psikologis dimana pegawai dapat mengubah batasan pekerjaan tanpa mengubah pekerjaan itu sendiri. Dalam proses ini, pegawai mengubah sikap, persepsi, dan cara berpikirnya terhadap pekerjaannya agar pekerjaannya lebih memuaskan. Kemampuan kognitif selanjutnya memungkinkan pegawai untuk mempertimbangkan (kembali) pengamatan pribadi sehubungan dengan pekerjaan dan mengevaluasi apakah hal tersebut sejalan dengan tujuan hidup pegawai. Hal ini memastikan bahwa pegawai dapat menciptakan makna sendiri di tempat kerja dengan menghubungkan cita-cita dan hasrat pribadi dengan tujuan kerja, sehingga memungkinkan pegawai merasa bahwa pegawai dapat membuat perbedaan dalam pekerjaan.

Kemampuan kognisi dalam bidang pemerintahan dan pelayanan publik dikaji dalam penelitian Yunus (2019) yang menyatakan bahwa kapasitas aparatur yang salah satunya menyangkut aspek kognitif memiliki keterkaitan dan hubungan dengan perwujudan *good governance*. Aparatur pemerintahan harus mempunyai keahlian dan

kemampuan yang tentunya akan bermanfaat dalam mewujudkan pelayanan publik secara optimal. Baderan & Ingo (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pegawai yang berhasil dengan baik dalam melayani berbagai kepentingan administrasi bagi warga masyarakat, apabila mampu memahami dan melaksanakan peran sebagai orang yang diberi tanggung jawab untuk mengelola administrasi pemerintahan. Kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat merupakan tingkat ketercapaian dari tujuan dalam organisasi pemerintahan atau disebut dengan kinerja organisasi pemerintahan. Kinerja organisasi pemerintahan yang diharapkan ini tercermin salah satunya pada aspek kognitif yaitu pemahaman pegawai tentang sistem pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal senada, dikaji dalam penelitian Suharno (2020); (Erwanto *et al.*, 2024); dan (Soetadji, 2021) yang menyatakan bahwa terdapat korelasi antara kemampuan kognitif dengan kinerja pegawai. Penelitian yang mengkaji tentang pengaruh kognisi pegawai dan pengaruhnya terhadap OCB dan kinerja diantaranya (Geldenhuys *et al.*, 2021; Brandt *et al.*, 2020; Dierdorff *et al.*, 2021). Temuan berbeda diperoleh (Muhsini *et al.*, 2024) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja dan (Rau *et al.*, 2024) yang menyatakan bahwa kemampuan intelektual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Pengalaman kerja merupakan suatu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya sebelumnya (Luthans *et al.*, 2020). Orang yang berpengalaman adalah calon pegawai yang siap pakai (Hasibuan, 2019). Pengalaman kerja dapat dilihat dari lamanya waktu/tahun bekerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki serta penguasaan pekerjaan dan peralatan. Pengalaman kerja merupakan tingkat kemahiran pengetahuan dan keterampilan pegawai. Para pendukung teori *experiential learning theory* menyarankan agar para profesional mengembangkan kompetensi melalui pengalaman. Selain itu, teori pengalaman kerja menyatakan bahwa sifat pengalaman kerja dalam suatu pekerjaan memberikan penilaian yang lebih baik tentang kualitas perkembangan pekerjaan daripada masa kerja yang dihabiskan dalam pekerjaan tersebut. Pengalaman kerja dimaknai sebagai individu dengan karakteristik tertentu memperoleh kompetensi yang diperlukan untuk efektivitas manajerial. Untuk meningkatkan kinerja, banyak perusahaan yang mengandalkan orang atau pegawai yang memiliki pengalaman kerja. Dengan pengalaman ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja. Pengalaman kerja berpengaruh terhadap OCB dan kinerja dinyatakan dalam beberapa riset empiris diantaranya (Srikanth, 2020; Putri & Rizki, 2024; Setiadi *et al.*, 2020). Hasil penelitian yang inkonsisten diperoleh (Sitompul & Simamora, 2019); (Harjanti *et al.*, 2021); dan (Ralita, 2023) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB dan kinerja.

Seiring dengan perkembangan kondisi lingkungan kerja, penting bagi organisasi untuk mengambil inisiatif dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan tercapai efektivitas kinerja. Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu organisasi dan manusia bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Luthans *et al.*, 2020). Salah satu pengimplemetasian teknologi informasi

berupa sebuah sistem informasi administrasi pelayanan masyarakat yang dewasa ini berkembang pesat, memaksa organisasi untuk beradaptasi dengan cepat, sekaligus mengharapkan pegawai untuk proaktif dan lebih fleksibel dalam peran kerja. Pegawai yang secara proaktif menyesuaikan dan menyusun pekerjaan, merasakan lebih banyak makna dan beradaptasi lebih baik terhadap perubahan keadaan; pegawai juga lebih inovatif dan berkinerja lebih baik dalam peran pekerjaan mereka secara keseluruhan dan berpartisipasi lebih aktif dalam pekerjaan dengan mencari tantangan dan memiliki kendali atas apa yang pegawai lakukan (Mangkunegara, 2019). Inovasi teknologi bermunculan untuk memberikan layanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, sehingga institusi pemerintahan harus menyadari pentingnya penggunaan teknologi baru tersebut (Mensah, 2020). Selain teknologi informasi, institusi pemerintahan memotivasi pegawainya agar semangat bekerja dan menghasilkan pekerjaan yang optimal sesuai dengan apa yang diharapkan organisasi (Chege *et al.*, 2020).

Salah satu kebijakan yang dilakukan dalam meningkatkan efisiensi dan keefektifan kerja dalam organisasi ialah dengan menerapkan sebuah Sistem Informasi Administrasi (SIA). SIA sebagai pengolahan informasi secara umum dapat dikatakan juga sebagai rangkaian yang mencakup proses perencanaan, pengawasan, pengarahan dan diolah sedemikian rupa sehingga memiliki nilai dan arti bagi organisasi. Dengan penerapan SIA tersebut maka diharapkan terciptanya sumber daya manusia dengan kinerja yang efektif, efisien dan terawasi dengan baik (Sinambela, 2019). Perangkat teknologi informasi berupa sebuah sistem informasi administrasi kependudukan (TI-SIAK) yang terhubung ke internet beserta perangkatnya seperti aplikasi sitem yang terinstal di komputer, tablet, dan ponsel pintar, ada di mana-mana di tempat kerja. Perangkat teknologi informasi ini sangat memudahkan kinerja tugas pekerjaan pegawai. Pada saat yang sama, pegawai semakin banyak menggunakan teknologi ini untuk tujuan yang tidak terkait dengan pekerjaan saat bekerja, yang disebut sebagai *personal use of technology at work* (PUTW) (Ibad & Ulum, 2023). Sistem informasi yang mempunyai kualitas baik akan meningkatkan kinerja pegawai dalam memproses dan menghasilkan informasi. Kualitas Sistem Informasi dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain adalah data yang dihasilkan oleh sistem informasi, kemudahan pemanfaat sistem informasi, *timeliness* sistem informasi, dan aksesibilitas sistem informasi. Riset empiris yang memberikan bukti keterkaitan antara sistem informasi administrasi dengan OCB dan kinerja diantaranya (Shintia & Riduwan, 2021; Primawanti & Ali, 2022; Ismail & Sudarmadi, 2019; Siregar, 2022) (Nur & Khair, 2021)(Waris *et al.*, 2020). Hasil penelitian yang berbeda diperoleh (Sopian & Suwartika, 2019; Rahmawati *et al.*, 2022; Joswati *et al.*, 2021) yang menyatakan bahwa sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB dan kinerja pegawai.

Kantor Kecamatan di Kabupaten Jember merupakan kantor Pemerintahan Daerah di wilayah Kecamatan, yang bertugas sebagai pelayanan terhadap masyarakat di wilayahnya. Untuk itu para pegawai dituntut mempunyai kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan di Kabupaten Jember untuk dapat melaksanakan tugas umum pemerintahan, membutuhkan pegawai-pegawai yang berkomitmen tinggi, mampu mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya secara efisien dan efektif sehingga dapat

dicapai kinerja yang baik. Kantor Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati dan tugas pemerintahan lainnya. Secara keseluruhan jumlah Kecamatan di Kabupaten Jember yaitu sebanyak 31 Kecamatan. Salah satu tugas terpenting pelayanan publik di kecamatan khususnya di bidang administrasi kependudukan yang merupakan serangkaian kegiatan untuk mengatur dan menertibkan dokumen dan data kependudukan, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Data kependudukan sebagai data dasar yang sifatnya relatif statis seperti pembuatan kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, perubahan alamat, perubahan status, pengurusan akta kelahiran dan kematian, pengurusan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga serta identitas kependudukan lainnya (Saputra & Risnawati, 2022)

Pelaksana teknis di bidang pelayanan administrasi kependudukan yang salah satunya bertugas di kecamatan adalah Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Operator SIAK bertugas mengelola sistem informasi administrasi kependudukan, termasuk melayani pendaftaran penduduk, melayani pencatatan sipil, melayani surat keterangan kependudukan, dan menyusun laporan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Kinerja operator layanan administrasi kependudukan dapat dinilai dari beberapa hal, seperti kesiapan membantu, kecepatan tanggap, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas. Hasil akhir dari kinerja operator layanan administrasi kependudukan merujuk pada data cakupan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember diantaranya rasio penduduk berKTP persatuan penduduk mencapai 98,00% yang artinya lebih tinggi dibandingkan tahun 2022 sebesar 98,50%. Indikator kualitatif yang mencerminkan kinerja operator layanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM). Secara umum, pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan di kantor kecamatan yang dilakukan oleh operator layanan sudah baik, dimana hasil survey IKM menunjukkan skor 89,47%. Namun, ketika dilihat dari penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jember masih ada sedikit aspek yang menjadi perhatian. Sebagaimana tergambar dalam hasil survei berikut.

Tabel 1.1 Survey Layanan Kinerja Operator Administrasi Kependudukan di Kabupaten Jember Tahun 2021-2023

Bintang	Keterangan	2021		2022		2023	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
0 s/d 1	Pelayanan sangat buruk	664	3,17	383	1,66	226	0,85
1 s/d 2	Pelayanan buruk	596	2,85	547	2,38	376	1,41
2 s/d 3	Pelayanan cukup baik	677	3,24	518	2,25	514	1,92
3 s/d 4	Pelayanan baik	1.086	5,19	1.389	6,04	1.654	6,19
4 s/d 5	Pelayanan sangat baik	17.893	85,55	20.173	87,67	23.940	89,63
		20.916	100,00	23.010	100,00	26.710	100,00

Sumber Data: Dispendukcapil Jember, 2024

Tabel 1.1 merupakan hasil survey kinerja operator administrasi kependudukan di Kabupaten Jember pada periode tahun 2023 serta tahun 2021 – 2022 (sebagai pembandingan), hanya saja dalam penulisan ini survey tahun 2024 tidak dapat dicantumkan dikarenakan belum adanya izin untuk akses informasi tersebut. Secara umum masyarakat memberikan rating Bintang 5 atas survei layanan kinerja operator administrasi kependudukan di Kabupaten Jember masih (89,63%). Hal ini dimaknai bahwa masyarakat lebih banyak yang memberikan

penilaian bahwa kinerja operator administrasi kependudukan di Kabupaten Jember sangat baik. Namun, mengacu survei tersebut menunjukkan masih ada masyarakat yang menilai bahwa kinerja operator administrasi kependudukan di Kabupaten Jember buruk (1,41%) dan bahkan sangat buruk (0,85%). Apabila dibandingkan dengan penilaian pada periode dua tahun sebelumnya (2021-2022), maka dapat dinyatakan bahwa kinerja operator administrasi kependudukan di Kabupaten Jember sudah banyak mengalami perbaikan, dimana pada tahun 2022 penilaian buruk (2,38%) dan sangat buruk (1,66%), sedangkan tahun 2021 penilaian buruk (2,85%) dan sangat buruk (3,17%). Hasil survei ini menjadi gambaran bahwa kinerja operator administrasi kependudukan di Kabupaten Jember secara umum sudah baik, namun masih tetap diperlukan upaya dalam meningkatkan pelayanan, sehingga dapat memberikan penilaian yang sangat baik dan kepuasan maksimal kepada pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Hasil survei pada tahap pra penelitian menunjukkan bahwa masyarakat masih mengeluhkan waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan secara *online* sebenarnya sudah tersedia namun belum banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut dan lebih memilih langsung datang ke lokasi pelayanan. Selain itu, masih ada atau ditemukan petugas yang tidak secara optimal dalam melayani masyarakat (belum menerapkan *service excellent*).

Mengacu pada Tabel 1.1 pencapaian kinerja yang belum optimal mengindikasikan adanya beberapa permasalahan atau isu terkait dengan kinerja ASN di Kantor Kecamatan di Kabupaten Jember. Adapun pemetaan permasalahan pelayanan Kantor Kecamatan di Kabupaten Jember dapat dilihat pada pertama, belum optimalnya kinerja pemerintahan yang disebabkan lemahnya integritas dan profesionalitas aparatur, keterbatasan pelaksana teknis terhadap layanan, serta birokrasi yang belum efektif dan efisien. Dan belum optimalnya kemampuan petugas administrasi pendudukan dan pencatatan sipil dalam memanfaatkan TI yang disebabkan SDM pelaksana layanan ke masyarakat masih lemah, keterbatasan dalam jumlah dan kompetensinya.

Berbagai permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa masih perlu adanya peningkatan kinerja aparatur pegawai kecamatan. Belum optimalnya pencapaian kinerja tersebut, mengindikasikan belum optimalnya pimpinan yang ada di instansi tersebut, dalam hal ini Camat dalam memberikan arahan kepada pegawainya, masih rendahnya tingkat pengalaman kerja pegawai, serta OCB pegawai yang ada di Kecamatan di Kabupaten Jember yang masih kurang mendukung kinerja pegawai. Mengacu pada uraian di atas serta melihat pada fenomena tersebut, maka penelitian ini mengkaji tentang Pengaruh Kognisi Pegawai, Pengalaman Kerja, dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap Kinerja Operator Layanan Administrasi Kependudukan melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* pada Kecamatan di Kabupaten Jember

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dan ditetapkan adalah:

1. Apakah kognisi pegawai berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember?

2. Apakah pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember?
3. Apakah teknologi informasi berupa sistem administrasi kependudukan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember?
4. Apakah kognisi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja operator layanan adminduk di Kecamatan se-Kabupaten Jember?
5. Apakah pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja operator layanan adminduk di Kecamatan se-Kabupaten Jember?
6. Apakah teknologi informasi berupa sistem administrasi kependudukan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operator layanan adminduk di Kecamatan se-Kabupaten Jember?
7. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operator layanan adminduk di Kecamatan se-Kabupaten Jember?
8. Apakah kognisi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember?
9. Apakah pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember?
10. Apakah teknologi informasi berupa sistem administrasi kependudukan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kognisi pegawai terhadap *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teknologi informasi berupa sistem informasi administrasi kependudukan terhadap *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kognisi pegawai terhadap kinerja operator layanan adminduk di Kecamatan se-Kabupaten Jember.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja operator layanan adminduk di Kecamatan se-Kabupaten Jember.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi administrasi kependudukan terhadap kinerja operator layanan adminduk di Kecamatan se-Kabupaten Jember.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja operator layanan adminduk di Kecamatan se-Kabupaten Jember.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kognisi pegawai terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember.

9. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember.
10. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi administrasi kependudukan terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* di Kecamatan se-Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memperkaya riset bidang manajemen sumberdaya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kognisi pegawai, pengalaman kerja, sistem informasi administrasi kependudukan, *organizational citizenship behavior*, dan kinerja pegawai. Dalam hal ini, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan acuan dan referensi bagi kalangan akademis, serta memperluas kajian manajemen sumberdaya manusia.

2. Manfaat secara praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berarti bagi Institusi Pemerinatahan serta pegawai Kecamatan se-Kabupaten Jember mengenai peran kognisi pegawai, pengalaman kerja, dan sistem informasi administrasi kependudukan dalam mendorong *organizational citizenship behavior* pegawai serta menunjang pencapaian kinerja pegawai.