

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI KERJA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

TESIS



KRISTIAN HADINATA

92223047

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2025**

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI KERJA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG**

KRISTIAN HADINATA

92223047



TESIS

Untuk memperoleh gelar Magister dalam bidang Manajemen pada
Universitas Muhammadiyah Palembang
Dengan wibawa Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
Dipertahankan pada Agustus 2025 di Universitas Muhammadiyah Palembang

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2025**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kristian Hadinata
NIM : 92223047
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Manajemen baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, September 2025



Kristian Hadinata
NIM: 92223047

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI KERJA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

TESIS

**Nama : Kristian Hadinata
NIM : 92223047**

**Diterima dan Disahkan
Pada tanggal : September 2025**

Pembimbing I


Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M.
NIDN: 0206016702

Pembimbing II

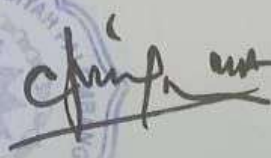

Dr. Choiriyah, S.E., M.Si.
NIDN: 0211116203

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana


Dr. Ir. Mukhtarudin Muchsiri, M.P.
NIDN: 0212016802

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Choiriyah, S.E., M.Si.
NIDN: 0211116203

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI KERJA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEKAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

TESIS

**Kristian Hadinata
92223047**

**Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tesis
Pada Tanggal: 30 Agustus 2025**

Ketua

Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M.
NIDN: 0206016702

Sekretaris

Dr. Choiriyah, S.E., M.Si.
NIDN: 0211116203

Anggota I

Dr. Trisniarty AM, S.E., M.M.
NIDN: 0019026101

Anggota II

Dr. Fadhil Yamaly, S.E., Ak., M.M.
NIDN: 0217107002

Anggota III

Dr. Junaidi, S.E., M.Si.
NIDN: 0212067404

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

Kristian Hadinata

Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Tesis, Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Palembang. Pembimbing (1) Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M. (2) Dr. Choiriyah, S.E., M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 2) Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 3) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 4) Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Jenis penelitian ini Asosiatif. Variabel yang digunakan peneliti adalah variabel Kompetensi, Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Kinerja. Populasi penelitian ini adalah seluruh Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dan Sampel pada penelitian berjumlah 101 pegawai, teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan Aplikasi Program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kompetensi, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 2) Kompetensi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 3) Motivasi Kerja berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 4) Budaya Organisasi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Kata Kunci: Kompetensi, Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Kinerja

**THE EFFECT OF COMPETENCY, WORK MOTIVATION, AND ORGANIZATIONAL
CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION SERVICE OF PALEMBANG CITY**

Kristian Hadinata

The Effect of Competence, Work Motivation, and Organizational Culture on Employee Performance at the Population and Civil Registration Service of Palembang City. Thesis, Master of Management Study Program, Postgraduate Program, Muhammadiyah University of Palembang. Advisors: (1) Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M. (2) Dr. Choiriyah, S.E., M.Si.

ABSTRACT

This study aims to determine 1) the Effect of Competence, Work Motivation, and Organizational Culture on Employee Performance at the Population and Civil Registration Service of Palembang City. 2) the Effect of Competence on Employee Performance at the Population and Civil Registration Service of Palembang City. 3) The Influence of Work Motivation on the Performance of Employees of the Population and Civil Registration Service of Palembang City. 4) The Influence of Organizational Culture on the Performance of Employees of the Population and Civil Registration Service of Palembang City. This type of research is Associative. The variables used by researchers are Competence, Work Motivation, Organizational Culture and Performance. The population of this study were all Employees of the Population and Civil Registration Service of Palembang City and the sample in the study amounted to 101 employees, the sampling technique used Proportionate Stratified Random Sampling. The data used in this study are primary data with a questionnaire data collection method. The data analysis technique used is multiple linear regression with the SPSS Program Application. The results of this study indicate that: 1) Competence, Work Motivation and Organizational Culture have a significant effect on the Performance of Employees of the Population and Civil Registration Service of Palembang City. 2) Competence has a significant effect on the Performance of Employees of the Population and Civil Registration Service of Palembang City. 3) Work motivation significantly influences the performance of employees at the Palembang City Population and Civil Registration Service. 4) Organizational culture significantly influences the performance of employees at the Palembang City Population and Civil Registration Service.

Keywords: *Competence, Work Motivation, Organizational Culture, and Performance*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung” (Q.S. Ali ‘Imran:104)

PERSEMBAHAN:

1. Kedua orang tua tersayang: Effendi H. Ahmad
(Alm) dan Hosnaya
& mertua terkasih: Sukma Malisin (Alm)
dan Helmianah
2. Saudaraku: Sumantri Adi, Fitriani, Andi Kaisyar
dan Imam Munandar
3. Istriku tercinta: Febriana Yasti, S.Pd
4. Anak-anak tersayang: M. Daffa Fadhali Ihsan
dan M. Davin Alvaro
5. Kepada keluarga dan sahabat
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Palembang.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, Dengan puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul. Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, tesis ini. Penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua saya Effendi H. Ahmad (Alm) dan Hosnaya, yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis dan berjasa dalam memberikan dorongan motivasi dalam penulisan Tesis ini, penulis sangat menyadari keterbatasan penulis dalam membuat riset. Selesaiannya penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Ir. Mukhtarudin Muchsiri, M.P. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Dr. Choiriyah, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi dan Dr. Fadhil Yamaly, S.E. AK., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Dr. Choiriyah, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II, dengan masukkan dan memotivasi penulis dalam penyusunan tesis.
5. Dr. Trisniarty AM, SE., M.M. selaku Penelaah I. Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si. selaku Penelaah II dan Dr. Fadhil Yamaly, S.E., Ak., M.M. selaku Penelaah III Seminar Proposal Tesis.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staff dan karyawan Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.

7. Mertua saya terkasih Sukma Malisin (Alm) dan Helmianah.
8. Istriku tercinta Febriana Yasti, S.Pd, anak-anakku tersayang M. Daffa Fadhali Ihsan dan M. Davin Alvaro
9. Saudaraku Sumantri Adi, Fitriani, Andi Kaisyar dan Imam Munandar.
10. Responden Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang telah bersedia menjadi responden dalam membantu penyelesaian penyusunan tesis.
11. Rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang merupakan tempat untuk saling bertukar pikiran dan berbagi Informasi. Semua pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya.

Palembang, September 2025
Penulis

Kristian Hadinata
NIM: 92223047

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Plagiat.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>.....	vii
Motto dan Persembahan.....	viii
Prakata	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Grafik	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Kepustakaan	14
B. Kerangka Pemikiran.....	32
C. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian.....	38
B. Metode Penelitian	38
C. Operasionalisasi Variabel.....	39
D. Populasi dan Sampel	40
E. Metode, Instrumen Pengumpulan Data dan Jenis Data yang Digunakan	43
F. Metode Pengujian Data	45

G. Rancangan Analisa Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	52
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
Daftar Pustaka	92
Lampiran.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Riset Gap	4
Tabel I.2 Capaian Indikator Kinerja Utama	7
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	40
Tabel III.2 Populasi.....	41
Tabel III.3 Distribusi Sampel	42
Tabel IV.1 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai	53
Tabel IV.2 Uji Validitas Variabel Kompetensi	53
Tabel IV.3 Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja.....	54
Tabel IV.4 Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi.....	54
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas	55
Tabel IV.6 Uji Linieritas Data.....	61
Tabel IV.7 Uji Multikolinearitas	61
Tabel IV.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja.....	63
Tabel IV.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kompetensi	65
Tabel IV.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja	67
Tabel IV.11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Budaya Organisasi	69
Tabel IV.12 Regresi Linier Berganda	72
Tabel IV.13 Uji F.....	73
Tabel IV.14 Uji t.....	74
Tabel IV.15 Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin	56
Grafik IV.2 Karakteristik berdasarkan Pendidikan	57
Grafik IV.3 Karakteristik berdasarkan Bidang Pekerjaan.....	58
Grafik IV.4 Karakteristik berdasarkan Lama Bekerja	59
Grafik IV.5 Uji Normalitas	60
Grafik IV.6 Uji Heteroskedasitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian	93
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	96
Lampiran 3 Hasil MSI.....	100
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kinerja	104
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kompetensi	105
Lampiran 6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Motivasi Kerja.....	106
Lampiran 7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Budaya Organisasi.....	107
Lampiran 8 Uji Normalitas	108
Lampiran 9 Uji Linieritas Data.....	108
Lampiran 10 Uji Multikolinieritas & Heteroskedasitas	109
Lampiran 11 Uji Regresi Linear Berganda	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) berperan sebagai penggerak dalam menjalankan operasi dan produksi di sebuah perusahaan serta penting dalam menjaga kesinambungan survive perusahaan. Proses pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya secara efektif dan efisien diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) juga dianggap sebagai asset perusahaan. Pengelolaan dan pengembangan SDM membutuhkan penilaian kinerja terhadap karyawan sebagai tolak ukur utama, karena dengan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan prestasi kerja karyawan dan produktivitas perusahaan. Manajemen sumber daya manusia di perusahaan sangat diperlukan karena dapat memberikan pengaruh terhadap optimalisasi kinerja karyawan sehingga berdampak pada kinerja perusahaan, (Sedarmayanti, 2018:4).

Kinerja mempunyai keterkaitan langsung dengan manajemen sumber daya manusia yang efektif di tingkat individual, tingkat perusahaan dan kelompok kerja. Sumber daya manusia sangat menentukan manajemen yang ada dalam organisasi, artinya kinerja yang sesuai harapan akan terwujud bila manusia mempunyai daya dan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan dalam melaksanakan kegiatan perusahaan. Kinerja karyawan adalah

hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan, (Mangkunegara, 2017:139).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rencana kerja, kepribadian, motivasi, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja, (Kasmir, 2019: 189).

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, (Wibowo, 2022: 271). Kompetensi (*competency*) sebagai karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang dan berpengaruh langsung terhadap kinerja sangat baik. Kompetensi adalah apa yang para *outstanding performers* lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik, daripada apa yang dilakukan para *average performers*.

Motivasi kerja merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat serta antusias mencapai hasil yang optimal, (Hartatik, 2018:160). Hal yang dimaksud ini adalah gejala proses mental, seperti kognitif proses mental kognitif (akal) atau afeksi (perasaan). Spesifiknya, motivasi termasuk ke dalam proses mental atau gejala jiwa konasi yang berarti kehendak atau kemauan seseorang. Dengan demikian motivasi juga dapat dikatakan sebagai proses mental seseorang yang memiliki kehendak atau kemauan untuk melakukan pekerjaan. Motivasi yang kuat akan menghasilkan kinerja yang baik. Motivasi Kerja adalah sesuatu yang

mendorong seseorang (baik berasal dari dalam maupun dari luar diri seseorang), sehingga seseorang tersebut akan memiliki semangat, keinginan dan kemauan yang tinggi serta akan memberikan kontribusi yang sebesar besarnya demi keberhasilan mencapai tujuan bersama..

Budaya organisasi merupakan pola dari keyakinan, perilaku, asumsi, dan nilai-nilai yang dimiliki bersama. Budaya organisasi mengarah kepada cara berperilaku dan berinteraksi anggota dan cara kerja mereka, (Edison, dkk 2017:120). Budaya organisasi mampu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perbaikan kinerja individu. Budaya organisasi dipercayai sebagai nilai-nilai yang dikembangkan oleh organisasi, sehingga menuntun perilaku dari anggota organisasi itu sendiri. Anggota organisasi bisa jadi bertindak dalam pencapaian tujuan organisasi sebagaimana telah dituntun oleh organisasi melalui petunjuk pelaksanaan kegiatan, dalam bentuk sistem operasional prosedur. Budaya organisasi menjadi implementasi atas kontribusi pengetahuan sosial dalam sebuah organisasi terkait aturan, norma, dan nilai-nilai yang membentuk sikap dan perilaku.

Tabel I.1
Riset Gap

No	Judul	Peneliti	Hasil
1	Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar	Djamil, dkk (2023)	Kompetensi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
2	The Influence Of Motivation And Discipline On Performance Of Employees In The Service Citizenship And Civil Registration Lampung Province	Afgany & Parela (2022)	Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
3	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene	Alamsyah, dkk (2023)	Kompetensi dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
4	Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan	Abdullah, dkk (2023)	Kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai
5	Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Barat	Daming, dkk (2023)	Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja kerja
6	Pengaruh Lingkungan kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang	Oktavia & Fernos (2023)	Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
7	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan yang Dimediasi Pengembangan Karir	Mulyani, dkk. (2024)	Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
8	Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan	Yanti & Kurniawan (2023)	Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
9	Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok	Qairawan, dkk. (2024)	Budaya organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai
10	The influence of compensation and motivation on the performance of civil servants at The Population and Civil Registry Office of Bandung District	Konjala & Wulansari (2024)	Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja
11	The Influence of Work Motivation, Work Discipline and Job Satisfaction on the Performance of Bima Regency Population and Civil Registration Service Employees	Fitriani, dkk (2023)	Motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja
12	The influence of competence and service quality on the performance of population and civil registration service employees in Brebes Regency	Imansyah, dkk (2023)	Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Sumber: Hasil analisis peneliti berdasarkan penelitian terdahulu, tahun 2025

Sesuai Peraturan Daerah Kota Palembang 28 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana urusan daerah dibidang administrasi Kependudukan berdasarkan kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Palembang melalui Sekretaris Daerah Kota Palembang.

Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan pemerintah yang berdayaguna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, telah diterbitkan Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Pelaksanaan lebih lanjut didasarkan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan visi dan misi organisasi dalam

mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui alat pertanggung jawaban secara periodic.

Terwujudnya suatu tata pemerintahan yang baik dan akuntabel merupakan harapan semua pihak. Berkenan harapan tersebut diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur legitimate sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Sejalan dengan pelaksanaan Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaran negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, maka di terbitkan Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Sehubungan dengan hal tersebut Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang diwajibkan untuk menyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP). Penyusunan LKJIP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2024 yang dimaksudkan sebagai perwujudan akuntabilitas penyelenggaraan kegiatan yang dicerminkan dari pencapaian kinerja, visi, misi, realisasi pencapaian indikator kinerja utama dan sasaran dengan target yang telah ditetapkan.

Tabel I.2
Capaian Indikator Kinerja Utama
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
Tahun 2022-2024

Tujuan	Sasaran	Indikator Tujuan/Sasaran	Satuan	2022			2023			2024	
				Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi
Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan	Meningkatkan akuntabilitas kinerja dan keuangan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai	A	A	100	A	A	100	A	A
		Disdukcapil Nilai SAKIP	Nilai				68,2	68,1	99,85	68,2	67,99
	Terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan yang optimal	Disdukcapil Persentase kepemilikan akte kelahiran 0-17 Tahun	%	97	94,47	97,39	98	98,2	100,2	98	97,62
		Persentase kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA)	%	80	41	51,39	50	50	100	50	51
		Persentase perekaman KTP Elektronik untuk anak usia 16 tahun ke atas	%	99,3	96,36	97,04	99,4	99,54	100,14	99,4	98,3
		Persentase Lembaga/OPD Pengguna yang memanfaatkan/akses data	%	9	24	266,67	15	26	173,33	25	26
		Jumlah Inovasi Pelayanan	Jenis	7	2	28,57	6	4	66,67	5	1

Sumber: LKJIP Disdukcapil, tahun 2025

Tabel I.2 menunjukkan beberapa tujuan yang ditetapkan Disdukcapil Kota Palembang belum tercapai atau belum melebihi target yang telah ditetapkan. Capaian kinerja nyata sasaran 1 pada indikator 2 “Nilai SAKIP Disdukcapil” tahun 2023 adalah sebesar 68.1 dari target sebesar 68,2 yang direncanakan dalam Perjanjian Kinerja sehingga persentase capaian kerjanya adalah 99.85%, selanjutnya tahun 2024 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu dengan capaian 67,99 dari target yang ditetapkan sebesar 68,2 sehingga persentase capaiannya sebesar 99,69, capaian ini belum sesuai target yang diperjanjikan.

Capaian sasaran 2 pada indikator 1 “Persentase kepemilikan akte kelahiran 0-17 Tahun” tahun 2022 adalah sebesar 94,47 dari target sebesar 97 yang telah direncanakan dalam perjanjian kinerja, sehingga persentase capaian kinerja yang diperoleh hanya sebesar 97,39%. Tahun 2023 mengalami kenaikan realisasi capaian kinerja sebesar 98,2 dari target sebesar 98 sehingga persentase capaian kinerjanya adalah sebesar 100,2%, selanjutnya tahun 2024 justru mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dan hanya mencapai realisasi sebesar 97,62 dari target yang telah ditetapkan sebesar 98 sehingga persentase yang dicapai sebesar 99,61%.

Realisasi capaian kinerja pada tahun 2022 sasaran 2 pada indikator 3 “Persentase Perekaman KTP Elektronik untuk anak usia 16 tahun ke atas” realisasi kinerja yang dicapai sebesar 96,36 dari target yang direncanakan dalam Perjanjian Kinerja yaitu sebesar 99,3 sehingga hanya mencapai persentase sebesar 97,4%. Tahun 2023 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yaitu realisasi capaiannya sebesar 99,54 dari target sebesar 99,4 dan persentase yang dicapai sebesar 100,4%. Tahun 2024 realisasi capaian kinerjanya justru mengalami penurunan yaitu hanya sebesar 98,3 dari target yang ditetapkan sebesar 99,4 sehingga persentase yang dicapai hanya sebesar 98,89% tidak melebihi target dan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

Capaian realisasi kinerja pada sasaran 2 indikator 5 “Jumlah Inovasi Pelayanan” tahun 2022 hanya teralisasi 2 inovasi pelayanan dari 7 target yang telah ditetapkan sehingga persentase yang dicapai pada tahun 2022 hanya

mencapai 28,57%. Tahun 2023 mengalami kenaikan jumlah inovasi yaitu terealisasi sebanyak 4 inovasi pelayanan yang dilakukan dari target yang ditetapkan sebanyak 6 inovasi dan persentase yang dicapai sebesar 66,67% belum sesuai target namun mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Tahun 2024 justru mengalami penurunan dari tahun 2023 yaitu hanya terealisasi sebanyak 1 inovasi dari total 5 target yang telah ditetapkan, sehingga persentase pencapaian hanya mencapai 20%.

Berdasarkan temuan peneliti dari hasil riset mengenai kinerja pegawai ditemukan masalah pada indikator tujuan, beberapa indikator tujuan atau sasaran yang ingin dicapai masih belum mencapai target yang telah ditetapkan hal ini dikarenakan kurang optimalnya regulasi daerah yang mendukung inovasi pelayanan administrasi kependudukan selain itu jumlah penduduk sangat dinamis selalu berubah dan cenderung mengalami penambahan sehingga harus kerja keras terus-menerus. Indikator standar kerja pegawai, yang tercermin dari masih lambannya proses pelayanan, dan tingginya kesalahan dokumen seperti masih ada dokumen yang salah ketik atau salah cetak karena kurangnya ketelitian sehingga menghambat lajunya kinerja pegawai. Indikator kemandirian, pegawai sering kali ketergantungan pada instruksi atasan dalam mengambil keputusan operasional sehari – hari sehingga memperlambat pelayanan dan pegawai masih kurang inisiatif dalam menyelesaikan masalah teknis secara mandiri yang menjadi wewenangnya dalam bekerja.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja adalah kompetensi pegawai. Fenomena yang sering terjadi di lapangan menunjukkan bahwa indikator pengetahuan, masih terdapat pegawai yang belum memahami sepenuhnya regulasi dan prosedur teknis terkait pelayanan administrasi kependudukan, hal ini terlihat dari seringnya terjadi kesalahan informasi yang diberikan kepada masyarakat, serta ketidaksesuaian dokumen persyaratan. Indikator keterampilan pegawai, tidak semua pegawai mampu mengoperasikan sistem pelayanan digital seperti aplikasi SIAK, sehingga memperlambat proses input dan pencetakan dokumen. Indikator pemahaman, beberapa pegawai kurang memahami alur atau SOP pelayanan, sehingga sering terjadi kesalahan dalam proses verifikasi atau validasi dokumen. Beberapa pegawai juga ada yang tidak memahami penggunaan aplikasi pelayanan elektronik sehingga mengandalkan pegawai lain untuk menyelesaikan tugasnya.

Fenomena motivasi kerja yang ditemukan yaitu indikator hubungan kerja, beberapa pegawai membuat kelompok – kelompok kerja dan tidak saling tegur sapa yang menyebabkan adanya pegawai merasa terasingkan atau tidak dilibatkan dalam kegiatan penting misalnya saat rapat unit kerja. Indikator pengakuan/penghargaan, beberapa pegawai merasa penghargaan atas pencapaian kinerja belum diberikan sepenuhnya baik secara lisan maupun pemberian bonus tambahan oleh atasan maupun instansi terkait, beberapa pegawai merasa kerja keras mereka tidak diapresiasi, sehingga menurunkan semangat untuk memberikan yang terbaik. Indikator peluang untuk maju yang tersedia bagi pegawai masih belum merata dan kurang terstruktur dimana

terbatasnya akses pelatihan dan minimnya dukungan atasan kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan lanjutan yang dapat meningkatkan karir, adanya permasalahan – permasalahan tersebut semakin memperparah penurunan motivasi kerja.

Fenomena lain ditemukan pada budaya organisasi yaitu: Indikator Inovasi, beberapa pegawai cenderung bekerja secara rutinitas tanpa ada dorongan untuk mencari cara baru dalam meningkatkan efisiensi atau kualitas pelayanan, seperti pelayanan administrasi masih banyak pegawai hanya mengikuti alur manual meskipun sudah tersedia sistem digitalisasi dan tidak adanya inovasi yang dilakukan secara terus menerus sehingga pekerjaan menjadi stagnan tidak adanya inovasi. Indikator perhatian terhadap detail, masih banyak pegawai yang bekerja hanya sekedar menjalankan tugas sehingga pekerjaan yang dihasilkan masih banyak kesalahan, pegawai kurang teliti dalam memeriksa dokumen dan menginput data. Indikator sikap agresif, ditemukan bahwa masih banyak pegawai yang tidak semangat dalam mencapai tujuan (target) yang ditetapkan, beberapa pegawai cenderung pasif dan hanya menunggu perintah atasan, pegawai tidak menunjukkan inisiatif untuk bekerja lebih cepat seperti pada perekapan e-KTP harian sering tidak terselesaikan.

Melihat kompleksitas permasalahan ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kompetensi, motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang?
2. Apakah ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang?
3. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang?
4. Apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi, motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis maupun praktis dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan yang tema sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan oleh pimpinan Instansi sebagai pemakai informasi dalam mengambil keputusan guna menentukan kebijakan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Asri, & Rakhman, B. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Nobel Management Review*, 207-218 Vol 6 (3).
- Afandi, P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Zanaf Publishing.
- Afgany, M. J., & Parela, E. (2023). The Influence Of Motivation And Discipline On Performance Of Employees In The Service Citizenship And Civil Registration Lampung Province. *Jumal Dinamika Ekonomi, Manajemen dan Bisnis Pascasarjana Saburai*, 143-152 Vol 11 (2).
- Agustini, F. (2019). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: Uisu Press.
- Alamsyah, N., Tahir, M., & Alam, S. (2023). Pengaruh kompetensi pegawai, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. *Gendhera Buana Jurnal*, 593-604 Vol 1 (5).
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., & Nurahmi, M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Daming, Badaruddin, & Haeranah. (2023). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Barat. *Esenza Jurnal*, 120-129 Vol 2 (2).
- Djamil, I., Nanda, G. D., & Yasen, S. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal The Manusagre*, 677-690 Vol 1 (4).
- Fitriani, D., Sulaimiah, & Nururly, S. (2023). The Influence of Work Motivation, Work Discipline and Job Satisfaction on the Performance of Bima Regency Population and Civil Registration Service Employees. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 309-316 Vol 1 (5).
- Ghazali, I. (2019). *Structural Equation Modeling Alternatif Program IBM SPSS 23*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Imansyah, F., Herayati, & Purnomo, M. W. (2023). The influence of competence and service quality on the performance of population and civil registration

- service employees in Brebes Regency. *Journal of Management Science*, 647-652 Vol 6 (4).
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Konjala, W. Q., & Wulansari, P. (2024). The influence of compensation and motivation on the performance of civil servants at The Population and Civil Registry Office of Bandung District. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies*, 329-346 Vol 2 (2).
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moeheriono. (2019). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muflihini, M. H. (2023). *Motivasi Kinerja*. Banten: Berkah Aksara Cipta Karya.
- Mulyani, S., Chamariyah, & Nour, M. A. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan yang Dimediasi Pengembangan Karir. *Journal of Management Creative Business*, 206-223 Vol 2 (1).
- Oktavia, R., & Fernos, J. (2023). Pengaruh Lingkungan kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Economina*, 993-105 Vol 2 (4).
- Qairawan, I., Aromatica, D., & Ariany, R. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. *Journal of Science Research*, 780-793 Vol 4 (6).
- Rivai, V. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Edisi 2*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbin, S. (2018). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT Refika Aditama: Bandung.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALVABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Wibowo. (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Yanti, R. Y., & Kurniawan, P. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*, 544-556 Vol 3 (3).