

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPEMIMPINAN DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

TESIS



**FERRY IRAWAN
92223048**

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

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPEMIMPINAN DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

**FERRY IRAWAN
92223048**



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 : Ferry Irawan
NIM : 92223048
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, Agustus 2025



Ferry Irawan
NIM: 92223048

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

TESIS

FERRY IRAWAN

92223048

Diterima dan Disahkan

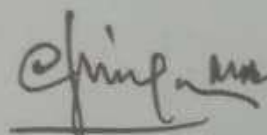
Pada Tanggal : 28 Agustus 2025

Pembimbing I



Prof. Dr. Abid Djazuli, SE., MM
NIDN : 0230106301

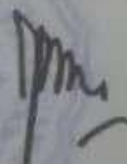
Pembimbing II



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

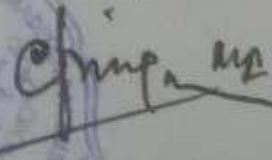
Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana



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

Ketua Program Studi



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

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

TESIS

FERRY IRAWAN

92223048

**Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tesis
Pada Tanggal: 28 Agustus 2025**

Ketua



Dr. H.M. Idris, SE., M.Si
NIDN : 0213106001

Sekretaris



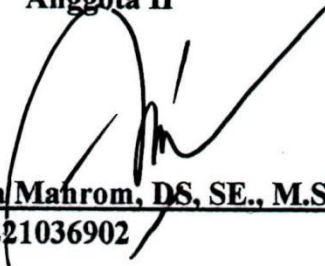
Dr. Choirivah, S.E., M.Si
NIDN : 0211116203

Anggota I



Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M.
NIDN : 0207046301

Anggota II



Dr. Yudha Mahrom, DS, SE., M.Si
NIDN : 0221036902

Anggota III



Dr. Maftuha Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN : 0216057001

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

Ferry Irawan

Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Palembang. Pembimbing (1) Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. (2) Dr. Choiriyah, S.E., M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 2) Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 3) Pengaruh Kepemimpinan 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 Komunikasi, Kepemimpinan, 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) Komunikasi, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 2) Komunikasi berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 3) Kepemimpinan 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: Komunikasi, Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Kinerja

**THE EFFECT OF COMMUNICATION, LEADERSHIP, AND ORGANIZATIONAL
CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION SERVICE OF PALEMBANG CITY**

Ferry Irawan

The Influence of Communication, Leadership, and Organizational Culture on Employee Performance at the Population and Civil Registration Service of Palembang City, Postgraduate Program, Muhammadiyah University of Palembang. Supervisors: (1) Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. (2) Dr. Choiriyah, S.E., M.Si.

ABSTRACT

This study aims to determine 1) the influence of communication, leadership, and organizational culture on employee performance at the Population and Civil Registration Service of Palembang City. 2) the influence of communication on employee performance at the Population and Civil Registration Service of Palembang City. 3) The Influence of Leadership 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 Communication, Leadership, Organizational Culture and Performance variables. 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) Communication, Leadership and Organizational Culture have a significant effect on the Performance of Employees of the Population and Civil Registration Service of Palembang City. 2) Communication has a significant effect on the Performance of Employees of the Population and Civil Registration Service of Palembang City. 3) Leadership has a significant influence on the performance of employees at the Palembang City Population and Civil Registration Service. 4) Organizational culture has a significant influence on the performance of employees at the Palembang City Population and Civil Registration Service.

Keywords: Communication, Leadership, Organizational Culture, and Performance

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Belajarliah dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hidup hari besok,
dan yang terpenting adalah tetap belajar untuk menjadi lebih baik dari
sebelumnya” (Penulis)

PERSEMBAHAN:

Kupersembahkan Kepada :

1. Almarhum Papaku tercinta
Ahmad Sofyan Nangcik
2. Almarhumah Mamaku tercinta
Hj. Surliyah
3. Istriku tersayang Kurnia, S.Pd
4. Puteriku tersayang Kayla Almira
Maritza
5. Saudara-saudaraku tersayang
6. Para sahabatku tercinta
7. 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 Komunikasi, Kepemimpinan 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, 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. Selesainya 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. Abid Djazuli, 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. Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M. selaku Penelaah I. Dr. Yudha Mahrom DS, 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. Responden Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang telah bersedia menjadi responden dalam membantu penyelesaian penyusunan tesis.
8. 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

Ferry Irawan
NIM: 92223048

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.....	26
C. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian.....	32
B. Metode Penelitian	33
C. Operasionalisasi Variabel.....	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Metode, Instrumen Pengumpulan Data dan Jenis Data yang Digunakan	37
F. Metode Pengujian Data	39

G. Rancangan Analisa Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
Daftar Pustaka	89
Lampiran.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Riset Gap	4
Tabel I.2 Indikator Kinerja Utama.....	7
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	33
Tabel III.2 Populasi.....	34
Tabel III.3 Distribusi Sampel	35
Tabel IV.1 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai	47
Tabel IV.2 Uji Validitas Variabel Komunikasi.....	47
Tabel IV.3 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan	48
Tabel IV.4 Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi.....	48
Tabel IV.5 Uji Reliabilitas	49
Tabel IV.6 Uji Linieritas Data.....	55
Tabel IV.7 Uji Multikolinearitas	55
Tabel IV.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja.....	57
Tabel IV.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Komunikasi	59
Tabel IV.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepemimpinan	61
Tabel IV.11 Distribusi Jawaban Responden Variabel Budaya Organisasi.....	63
Tabel IV.12 Regresi Linier Berganda	65
Tabel IV.13 Uji F.....	67
Tabel IV.14 Uji t.....	68
Tabel IV.15 Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GRAFIK

Grafik IV.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin	50
Grafik IV.2 Karakteristik berdasarkan Pendidikan	51
Grafik IV.3 Karakteristik berdasarkan Bidang Pekerjaan.....	52
Grafik IV.4 Karakteristik berdasarkan Lama Bekerja	53
Grafik IV.5 Uji Normalitas	54
Grafik IV.6 Uji Heteroskedasitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian	87
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	90
Lampiran 3 Hasil MSI.....	94
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kinerja	98
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Komunikasi	99
Lampiran 6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepemimpinan	100
Lampiran 7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Budaya Organisasi.....	101
Lampiran 8 Uji Normalitas	102
Lampiran 9 Uji Linieritas Data.....	102
Lampiran 10 Uji Multikolinieritas & Heteroskedasitas	103
Lampiran 11 Uji Regresi Linear Berganda	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Organisasi merupakan suatu sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan tenaga kerja yang ahli pada bidangnya masing-masing untuk mengelola segala aktivitas perusahaan dengan baik. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Umumnya pimpinan perusahaan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Sumber daya manusia adalah pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, serta efektivitas SDM sangat penting bagi suatu perusahaan guna meningkatkan performa perusahaan tersebut, meskipun dalam proses pencapaian efektivitasnya terdapat cukup banyak permasalahan yang menghambat terealisasinya efektivitas SDM tersebut (Schuler dalam Sutrisno, 2019:6)

Kualitas yang berbeda-beda, atas dasar kemampuan dan rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh sumber daya manusia aparatur akan selalu menjadi sebuah hal kompleks. Sehingga semakin bagus tingkat kualitas sumber daya manusia maka akan semakin tinggi tingkat kinerja sebuah lembaga/instansi, yang pada akhirnya mampu memberikan dampak positif terhadap kinerja

Pemerintah Daerah dan dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Masalah-masalah yang dihadapi oleh sumber daya manusia selalu menjadi sorotan yang paling utama. Hal ini jika dibiarkan dapat menurunkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Kinerja merupakan suatu yang harus dibangun secara berkelanjutan secara keseluruhan dalam pencapaian tujuan perusahaan, menunjukkan hasil kerja perusahaan dapat dilihat dari serangkaian aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan. Aktivitas perusahaan berupa pengelolaan sumber daya manusia maupun proses pelaksanaan kerja diperlukan untuk mencapai hasil optimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan (Busro 2020:88). Menurut Edison et al. (2019:202) beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah komunikasi, kompetensi, kompensasi, sistem atau prosedur, kepemimpinan dan budaya organisasi.

Komunikasi (Mangkunegara, 2020:145) adalah proses perpindahan suatu informasi, ide dan pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat meninterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Komunikasi yang efektif dapat menjalin para pegawai agar tidak terjadi kesalahan – kesalahan di tempat kerja dan menciptakan hubungan kerja yang baik antara para pemimpin dan pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan instansi.

Menurut Daft (Busro 2020:217) kepemimpinan merupakan suatu pengaruh yang berhubungan antara pemimpin dengan para pengikutnya yang bermuara pada perubahan dan hasil nyata yang mencerminkan tujuan Bersama. Keunggulan seorang pemimpin adalah keberhasilan dalam pencapaian sasaran organisasi yang sangat bergantung pada peran pemimpinnya, maju atau berkembangnya perusahaan tergantung pada pemimpinnya dalam mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada dalam perusahaan tersebut, sehingga akan menghasilkan pencapaian yang sangat baik bagi Perusahaan.

Menurut Gibson, dkk (Kholilah 2015:6) budaya organisasi apa yang dirasakan pekerja dan bagaimana persepsi ini menciptakan pola keyakinan yang mendasari identitas perusahaan. Budaya organisasi sebagai suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi itu dan membentuk suatu sistem yang memaknai sama seluruh anggota organisasi. Kemudian organisasi tersebut mempunyai persepsi yang sama dalam memaknai seluruh aktivitas dan sub-subsistem yang ada didalam organisasi. Budaya organisasi merupakan berbagi pengetahuan sosial dalam sebuah organisasi mengenai aturan, norma dan nilai-nilai yang membentuk sikap dan perilaku pegawai.

Tabel I.1
Riset Gap

No	Judul	Peneliti	Hasil
1	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
2	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
3	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
4	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 Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
5	Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan	Abdullah, dkk (2023)	Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja kerja Disiplin kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai
6	Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan Di Makassar	Ghifari, dkk (2023)	Kepemimpinan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja kerja
7	Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Asn Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan	Nasution & Rizky (2020)	Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja kerja Komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai
8	Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar	Aryawan & Dewi (2023)	Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
9	Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar	Fatma, & Nurriqli (2022)	Komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
10	Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta	Ardiawati, dkk (2022)	Kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
11	The Influence of Leadership and Work Stress on Employee Performance at the Jember Regency Regional Disaster Management Agency	Anggraini, dkk (2024)	Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai
12	The Effect Of Organisational Culture, Position Promotion And Service Quality On Employee Performance Of The Population And Civil Registration Office Of Kerinci Regency	Andria, dkk (2023)	Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
13	The Influence Of Organizational Culture And Work Motivation On Performance Employee On Secretariat Area Regency Bengkulu Middle	Mardianti (2023)	Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

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				68,2	68,1	99,85	68,2	67,99
	Terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan yang optimal	Nilai SAKIP 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: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Disdukcapil Kota Palembang, 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%, selanjtnya 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%.

Permasalahan yang ditemukan dari hasil riset selain tidak tercapainya tujuan instansi juga ditemukan permasalahan pada standar kerja pegawai, seperti 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. Fenomena lain ditemukan pada indikator ketepatan waktu dimana masih banyak tugas administrasi yang tidak selesai tepat waktu terutama dalam pengurusan dokumen seperti KTP, KK atau akte kelahiran, sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat dan sering terjadi keterlambatan laporan rutin sehingga berdampak pada lambatnya pengambilan keputusan.

Pelaksanaan tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Palembang, komunikasi antar pegawai belum berjalan efektif, terutama pada aspek kesenangan dalam komunikasi, beberapa pegawai menunjukkan sikap kurang antusias dan tidak mau terlibat dalam diskusi atau rapat kerja seperti dalam rapat internal hanya beberapa pegawai yang aktif berbicara sementara yang lain hanya diam dan hanya mengikuti tanpa

partisipasi. Fenomena lain ditemukan pada indikator hubungan interpersonal, beberapa pegawai lebih memilih bekerja sendiri dan jarang sekali berkomunikasi dengan pegawai lain, seperti Ketika adanya tugas yang membutuhkan kerja sama beberapa pegawai memilih bekerja sendiri dikarenakan merasa tidak dekat dan tidak percaya dengan rekan satu tim. Permasalahan lain ditemukan pada indikator pemahaman sering terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian instruksi sesama rekan kerja, yang menyebabkan tugas tidak dikerjakan sesuai harapan, selain itu informasi penting tidak disampaikan secara jelas sehingga terjadi miskomunikasi dalam melaksanakan pekerjaan seperti saat melakukan pelayanan kepada masyarakat seperti dalam penginputan data kependudukan baru.

Fenomena variabel kepemimpinan yang terjadi pada indikator keterampilan berkomunikasi, masih ditemukan pimpinan yang belum optimal dalam penyampaian informasi, instruksi maupun umpan balik kepada pegawai, seperti adanya informasi penanganan keluhan masyarakat yang kurang dipahami oleh pegawai, serta pimpinan sering kali memberi kritik didepan umum ketika apel pagi secara langsung tanpa mempertimbangkan cara peneyampiannya yang membuat pegawai tersinggung. Indikator kemampuan analisis, beberapa pimpinan di lingkungan Dukcapil Kota Palembang kurang cermat menganalisis masalah yang terjadi di unit kerjanya, seperti Ketika terjadi antrean Panjang dalam pelayanan, pimpinan langsung memerintahkan penambahan loket, padahal masalah yang terjadi diakibatkan oleh system yang sedang bermasalah. Indikator kemampuan mendengarkan, masih terdapat

masalah dimana pegawai tidak diberikan ruang untuk menyampaikan pendapatnya, beberapa pendapat yang diusulkan sering diabaikan atau dipotong sebelum selesai bicara sehingga pegawai merasa kurang dihargai.

Fenomena budaya organisasi juga menjadi persoalan yang tak kalah penting. Hasil pra riset ditemukan fenomena pada 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 orientasi pada hasil ditemukan bahwa sebagian besar pegawai bekerja hanya untuk menyelesaikan kewajiban tanpa semangat mencapai hasil terbaik, seperti pada laporan pelayanan bulanan disusun sekedar formalitas tanpa evaluasi terhadap capaian kinerja sehingga laporan yang diberikan sering mengalami kesalahan. Fenomena pada indikator orientasi pada tim, budaya kerja di beberapa unit Dukcapil Kota Palembang menunjukkan rendahnya semangat kebersamaan dan kolaborasi, sebagian besar pegawai cenderung bekerja sendiri – sendiri dalam menyelesaikan tugas, contohnya pada saat pelayanan massal di Dukcapil Kota Palembang, beberapa pegawai nggan membantu unit lain yang kekurangan personel karena merasa bukan tanggung jawabnya.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah ada pengaruh komunikasi, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang?
3. Apakah ada pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang?
4. Apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh komunikasi, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang.
2. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang.
3. Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja Pegawai Dukcapil Kota Palembang.
4. 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 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: Zanafa Publishing.
- Agustini, F. (2019). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: Uisu Press.
- Andria, Y., Efendi, Y., Candra, D., & Ferdian, F. (2023). The Effect Of Organisational Culture, Position Promotion And Service Quality On Employee Performance Of The Population And Civil Registration Office Of Kerinci Regency. *Jurnal Ekonomi*, 1632-1638 Vol 12 (4).
- Anggraini, D. D., Thamrin, M., Martini, N. P., & Qomariah, N. (2024). The Influence of Leadership and Work Stress on Employee Performance at the Jember Regency Regional Disaster Management Agency. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 3867-3875 Vol 7 (7).
- Arni, M. (2016). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aryawan, I. W., & Dewi, N. A. (2023). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 39-46 Vol 25 (1).
- 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.
- Edison, F. A., Rumbia, & Santana, F. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fathoni, M. I., & Subandi. (2021). Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Jawa Tengah. *Optimal*, 42-51 Vol 18 (2).
- Fatma, Abdurrahman, M. Z., & Nurriqli, A. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 345-364 Vol 8 (2).
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 224-234 Vol 3 (2).

- 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.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mardianti, D. (2023). The Influence Of Organizational Culture And Work Motivation On Performance Employee On Secretariat Area Regency Bengkulu Middle. *International Journal of Policy and Public Administration*, 21-36 Vol 4 (1).
- 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).
- Nasution, M. I., & Rizky, M. C. (2024). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Asn Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Selatan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 172-190 Vol 7 (2).
- Noor, T. (2022). *Monograf Motivasi dan Kompetensi Kinerja Karyawan pada PT Penascop Maritim Indonesia*. Pasaman Barat: CV Aska Pustaka.
- 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 Negri 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.
- Supriyanti, & Alawiyah, T. (2021). Komunikasi dan Motivasi Berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 128-136 Vol 1 (2).
- Sutardji. (2016). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Uno, H. B. (2023). *Teori Motivasi & Pengukurannya Analisis di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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).

