

TESIS

**PENGARUH MOTIVASI, MUTASI DAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI
MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUPANG**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**



OLEH :

**MARDIANA HENDRIKA MEDAH
NIM : 811212011 MM**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2023

SERTIFIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mardiana Henderika Medah
NIM : 811212011 MM
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang

Menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan dan saya susun ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau pada Program Studi di Universitas lain. Karya ini adalah milik saya, oleh karena itu pertanggung jawabannya berada sepenuhnya pada diri saya.

Kupang, Desember 2023

Mardiana Henderika Medah

TESIS

PENGARUH MOTIVASI, MUTASI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUPANG

Oleh :

Nama : Mardiana Henderika Medah

NIM : 811212011 MM


Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : Desember 2023

Dan dinyatakan : LULUS

Dewan Penguji

Ketua


Dr. Stanis Man, SE, M.Si

Sekretaris


Daniel Taolin, SE, M.Si

Anggota :

1. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
2. P. Dr. Yulius Yasinto, SVD, MA, M.Sc
3. Dr. Stanis Man, SE, M.Si


.....


.....

.....

Kupang, Desember 2023

Mengesahkan :


Dr. M. E. Persegranda, SE, M.Si
NIDN : 0818066703


P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA
NIDN : 08260476 03

TESIS

PENGARUH MOTIVASI, MUTASI DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUPANG

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen


Oleh

Nama : Mardiana Henderika Medah


NIM : 811212011 MM

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I


Dr. Stanis Man, SE., M.Si

Pembimbing II


Daniel Taolin, SE., M.Si

Kupang, Desember 2023
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira

Ketua Program Studi,



P. Dr. Paskalis Serrão, S.D., Dipl Theol. MBA

NIDN : 08 260476 03

MOTTO

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu.” (Matius 7:7)

Persembahan

Tesis ini dipersembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus.
2. Alm Papa tersayang Jeheskial Medah dan Mama sayang Jane Elintji Messakh juga Mama mertua Ipah Maryati Susana yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan motivasi dalam setiap proses kehidupan saya,
3. Alm Suami terkasih Heince Jun Mansula, yang mendukung saya dalam susah senang saya di awal perkuliahan saya sambil menjaga beliau di ICU hingga akhir nafasnya,
4. Kedua anak tercinta, Callysta Vanda Jenety Medah dan Hugo Jeheskial Mansula yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat saya selama saya kuliah,
5. Kakak tersayang Marselin Jeneti Medah SH, M.Kn, kakak Adriana Medah SH, MM dan kakak Jill Ireland Mansula yang selalu mendoakan saya dan mendukung saya baik materi maupun moril yang tidak dapat saya balas dan juga untuk adik semata wayang saya Leonardo Jecky Medah A.Md Kom yang selalu menghibur saya,
6. Keluarga, Ipar, Sahabat-sahabat, Pimpinan kantor tempat saya bekerja dan rekan kerja yang membantu dalam kelangsungan dan kelancaran jenjang Pendidikan pascasarjana,
7. Almamater tercinta, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang ikut membantu saya selama perkuliahan,
8. Teman-teman Magister Manajemen Angkatan 37 UNWIRA.

ABSTRAK

Penelitian berjudul “Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang” oleh Mardiana HenderikaMedah, NIM 811212011 MM, dibimbing oleh Dr. Stanis Man, SE, M.Si sebagai pembimbing pertama dan Daniel Taolin, SE, M.Si sebagai pembimbing kedua.

Tujuan penelitian ini : 1) Untuk mengetahui apakah motivasi, mutasi dan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. 2) Untuk mengetahui apakah motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. 3) Untuk mengetahui apakahkepuasan kerja mediasi hubungan pengaruh motivasi, mutasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui kuisisioner, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistic deskriptif dan analisisstatistic inferensial menggunakan aplikasi SmartPLS. Sampel dalam penelitian 69 orang yang merupakan seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel motivasi, mutasi, kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai adalah baik, dan hasil variabel kepuasan kerja adalah cukup baik. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan kepuasan kerja, kualitas pelayanan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Motivasi dan mutasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Mutasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja memediasi pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang adalah 1) Meningkatkan motivasimenjadi sangat baik, terutama pada indikator kerja sama sehingga diharapkan kerja sama yang baik antar pegawai agar waktu kerja yang diberikan lebih cepat selesai dalam memberikan pelayanan. 2) Mempertimbangkan mutasi pegawai bila dilakukan dengan pengalaman, dalam menguasai bidang kerja, dan tidak sering terjadi mutasi pegawai makakerja pegawai dapat berjalan maksimal. 3) Meningkatkan kualitas pelayanan menjadi sangat baik, terutama pada indikator empati dengan mencari solusi agar mempersingkat waktu pelayanan pengurusan dokumen. 4) Meningkatkan kepuasan kerja menjadi sangat baik, terutama pada indikator rekan kerja, dengan meningkatkan komunikasi yang baik antar pimpinan dan bawahan dalam menghadapi permasalahan dan menyelesaikan konflik yang terjadi. 5) Untuk peneliti yang akan meneliti tentang kinerja pegawai, disarankan untuk dapat menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, antara lain: disiplin kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja dan kompetensi.

Kata Kunci : Motivasi, Mutasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

The study entitled “The Impact Of Motivation, Job Transfer And Quality Of Public Service On The Performance Of Staff Through Job Satisfaction As A Variable Of Intervening In The Population and Civil Registration Office Of Kupang District.” by Mardiana Henderika Medah, NIM 811212011 MM, was guided by Dr. Stanis Man, SE, M.Si as the first and Daniel Taolin, SE, M.Si as the second.

Objectives of this research: 1) To find out whether motivation, mutation and quality of public service have a positive and significant impact on job satisfaction. 2) To find if motivation and mutation, quality of the public service and satisfaction of the job have a significant and positive impact on employee performance. 3) To know whether employee satisfaction mediation relationships influence motivations, mutations and service quality on staff performance.

The type of data in this research is qualitative data and quantitative data. Techniques of data collection through questionnaires, observations and documentation.

The data analysis techniques used are descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis using the SmartPLS application. Sample of the study are 69 people who are all employees at the Department of Population and Civil Records of Kupang District.

The results of the descriptive analysis show that the variables of motivation, mutation, quality of public service and employee performance are good, and the result of the variable of job satisfaction is fairly good. Inferential statistical analysis results show that employee satisfaction, service quality and motivation have a significant influence on employee's performance. Motivation and mutation have significant influences on staff satisfaction. Quality of service has no significant impact on staff job satisfactions. Mutation does not significantly influence staff employee's job satisfaction.

Based on the results of the research obtained, it can be recommended to the Department of Population and Civil Registration of Kupang district is 1) Improve the motivation to be very good, especially on indicators of cooperation so that it is expected good cooperation between officials so that the given working time is more rapidly completed in the provision of services. 2) Consider the job transfer of officials when done with experience, in mastering the field of work, and not often there are job transfer of the officials then the performance of the staff can go up to the maximum. 3) Improvement of the quality of service to be excellent, especially in the indicator of empathy by finding solutions to shorten the service time of document management. 4) Improving the satisfaction of the job to be great, especially at the indicators work colleagues, by improving good communication between leaders and subordinates in the face of problems and resolving the conflict that occurs. 5) For researchers who are going to research about staff performance, it is suggested to be able to add other variables not studied in this research, among others: work discipline, leadership and work environment, and competence.

Keywords: Motivation, Mutation, Quality of Service, Job Satisfaction and Staff Performance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, karena berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulisan hasil penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan hasil penelitian ini merupakan bagian dari penyusunan proposal tesis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa selama mengikuti perkuliahan dan penyelesaian proposal tesis ini mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
2. Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
3. Pater Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan ibu Dr. Henny A. Manafe, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan seluruh jajarannya selama penulis mengikuti perkuliahan;
4. Bapak Dr. Stanis Man, SE, M.Si sebagai pembimbing pertama dan Bapak Daniel Taolin, SE, M.Si sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi dalam proses penyusunan dan penyelesaian proposal hasil ini;

5. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si sebagai penguji pertama dan Pater Dr. Yulius Yasinto, SVD, MA, M.Sc sebagai penguji kedua yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan proposal hasil ini.
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang serta jajarannya yang telah membantu penulis dalam penelitian;
7. Bapak Lurah Tarus selaku pimpinan dimana penulis bekerja dan jajarannya yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan kuliah ini.
8. Keluarga tercinta atas dukungan doa serta pengorbanan waktu dan tenaga sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah ini;
9. Rekan-rekan MM 37 yang telah mendukung baik di masa perkuliahan maupun penyelesaian proposal hasil ini;
10. Almamater tercinta, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang ikut membentuk penulis menjadi seorang Magister Manajemen.

Kupang, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

SERTIFIKASI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	7
1.3	Tujuan Penelitian	7
1.4	Manfaat Penelitian	8

BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

2.1	Landasan Teori	9
2.1.1	Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.2	Kinerja	9
2.1.2.1	Pengertian Kinerja	9
2.1.2.2	Indikator Kinerja.....	11
2.1.2.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	12
2.1.3	Kepuasan Kerja.....	16
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	16
2.1.3.3	Indikator Kepuasan Kerja	18
2.1.4	Motivasi	19
2.1.4.1	Pengertian Motivasi	19
2.1.4.2	Indikator Motivasi.....	21
2.1.5	Mutasi	22
2.1.5.1	Pengertian Mutasi	22
2.1.5.2	Indikator Mutasi.....	23
2.1.6	Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24

2.1.6.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26
2.1.6.3	Indikator Kualitas Pelayanan	29
2.2	Penelitian terdahulu	29
2.3	Kerangka Pemikiran.....	32
2.4	Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.	35
3.1.2	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	35
3.1.3	Populasi Dan Sampel	35
3.1.4	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.1.5	Jenis Data	38
3.1.5.1	Jenis Data Menurut Sifat.....	38
3.1.5.2	Jenis Data Menurut Sumber.....	38
3.1.6	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.1.7	Teknik Analisis Data	40
3.1.7.1	Analisis Deskriptif	41
3.1.7.2	Analisis Statistik Inferensial	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian	47
4.1.2	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang	47
4.1.3	Struktur Organisasi	48
4.1.4	Karakteristik Responden	51
4.2	Hasil Penelitian	54
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	54
4.2.2	Analisis Statistik Inferensial	58
4.2.2.1	Pengujian Outer Model	58
4.2.2.2	Pengujian Inner Model.....	64
4.2.3	Analisa R Square.....	69
4.3	Pembahasan Analisis Statistik Inferensial	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Kajian Definisi Variabel.....	36
Tabel 3.2	Tabel Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian	40
Tabel 4.1	Tugas Pokok	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	52
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Motivasi.....	54
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Mutasi	55
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	57
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Kinerja	58
Tabel 4.10	Nilai Outer Model	60
Tabel 4.11	Nilai Cross Loading	61
Tabel 4.12	Nilai Composite Reliability.....	62
Tabel 4.13	Nilai Cronbach'S Alpha.....	63
Tabel 4.14	Nilai Average Variance Extracted	64
Tabel 4.15	Pengaruh Langsung.....	66
Tabel 4.16	Pengaruh Tidak Langsung	68
Tabel 4.17	Nilai R Square.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	33
Gambar 3.1	Gambar Diagram Alur Penelitian.....	43
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	51
Gambar 4.2	Hasil Uji Outer Model.....	59
Gambar 4.3	Hasil Uji Inner Model.....	65