

**ANALISIS PENGARUH PENGAWASAN, KOMUNIKASI,  
KEPATUHAN KERJA DAN SIKAP KERJA TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG**

**T E S I S**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister Manajemen



**OLEH:**

**ANGELA TAMO INYA**

**NIM: 8112182004 MM**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

**KUPANG**

**2020**

# TESIS

## ANALISIS PENGARUH PENGAWASAN, KOMUNIKASI, KEPATUHAN KERJA DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelara Magister Manajemen

Oleh

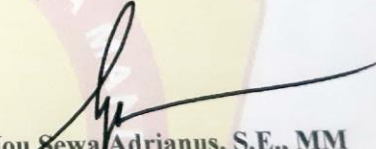
Nama : Angela Tamo Inya  
NIM : 8112182004 MM

Telah Disetujui Oleh

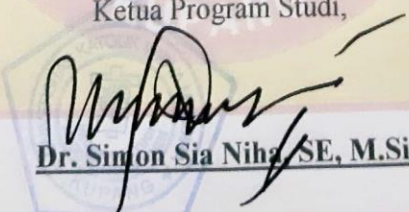
Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

  
Dr. Stanis Man, S.E., M.Si

  
Jou Sewa Adrianus, S.E., MM

Kupang, Desember 2020  
Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandira  
Ketua Program Studi,

  
Dr. Simon Sia Nih, SE, M.Si

# TESIS

## ANALISIS PENGARUH PENGAWASAN, KOMUNIKASI, KEPATUHAN KERJA DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

Disiapkan dan disusun oleh

Oleh  
Nama : Angela Tamo Inya  
NIM : 8112182004 MM

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 22 Desember 2020  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji

Ketua


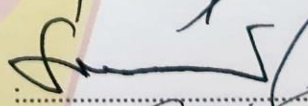
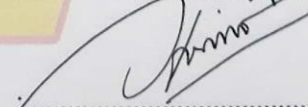
  
Dr. Stanis Man, S.E., M.Si

Sekretaris

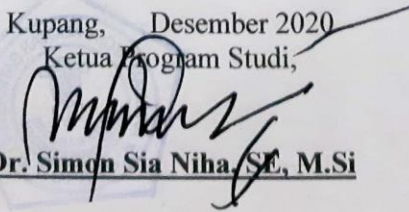
  
Jou Sewa Adrianus, S.E., MM

Anggota:

1. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
2. Drs. Ec. Sabinus Hatul, MM
3. Dr. Stanis Man, S.E., M.Si

  
.....  
  
.....  
  
.....

Kupang, Desember 2020  
Ketua Program Studi,

  
Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si

## **SERTIFIKASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angela Tamo Inya

NIM : 8112182004 MM

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Judul Tesis : Analisis Pengaruh Pengawasan, Komunikasi, Kepeatuhan Kerja dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

Menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan dan susun ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelas Magister Manajemen pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang ataupun Program Magister di Universitas lain. Karya ini adalah murni milik saya dan saya bertanggungjawab penuh terhadap kebenaran tesis ini.

Demikian pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Kupang, Desember 2020

Penulis

## **MOTTO**

SERAHKANLAH **KUATIRMU** KEPADA **TUHAN**, MAKA IA

AKAN **MEMELIHARA** ENGKAU

(Mazmur 55:23)

**ABSTRACT**

This thesis titled : the analysis of effects of supervision, communication, working compliance and attitude, towards working performance of employees in kupang city population and civil registration office”, written by Angela Tamo Inya, NIM 8112180004, supervised by Dr. Stanis Man, SE, M.Si and Jou Sewa Adrianus, SE, MM.

The purpose of this research is to have an insight about:

1. Overview of employees’ working performance, supervision, working compliance and attitude in the Kupang City Population and civil registration office,
2. The influence of supervision towards employees’ working performance in the Kupang City Population and civil registration office.
3. The influence of communication towards employees’ working performance in the Kupang City Population and civil registration office.
4. The influence of working compliance towards employees’ working performance in the Kupang City Population and civil registration office,
5. The influence of working attitude towards employees’ working performance in the Kupang City Population and civil registration office.

This research uses quantitative method. Furthermore, Samples of this research are 75 employees of Kupang City Population and civil registration office, meanwhile analysis technique is using Smart PLS Application.

The results of statistic descriptive analysis shows that communication variable is in “quite good” decision standard. Meanwhile, employees’ working performance, supervision, working compliance and attitude is in “good” decision standard. The inferential analysis results show that supervision, communication, working compliance and attitude are significantly affected working performance of employees of Kupang City Population and civil registration office. The result of determination coefficient (R<sup>2</sup>) stated that the contribution of supervision, communication, working compliance and attitude towards working performance is as much as 97,4%.

According to this research’s results, it can be suggested to the Kupang City Population and civil registration office as follows:

1. Increase supervision, particularly in working performance appraisal to be adjusted with the determined target.
2. Establish better communication by delivering messages and communication more professionally.
3. Increase employees’ working compliance by warning or sanctioning employees who violated rules and procedures.
4. Improve employees’ working attitudes, particularly in terms of cooperation, by motivating employees to create familiarity working atmosphere to create cooperation in task completion.

**Keywords: employees’working performance, supervision, communication, working compliance and attitude**

## ABSTRAK

Tesis berjudul “Analisis Pengaruh Pengawasan, Komunikasi, Kepatuhan Kerja dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang”, oleh Angela

Tamo Inya NIM 8112182004 MM, bimbingan Dr. Stanis Man, S.E., M.Si dan Jou Sewa Adrianus, S.E., MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) gambaran kinerja pegawai, pengawasan, komunikasi, kepatuhan kerja dan sikap kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. 2) pengaruh pengawasan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. 3) pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang 4) pengaruh kepatuhan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang 5) pengaruh sikap kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yang berjumlah 75 orang. Teknik analisis menggunakan aplikasi SmartPLS.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel komunikasi berada dalam standar keputusan “cukup baik”. Sedangkan variabel kinerja pegawai, pengawasan, kepatuhan kerja dan sikap kerja berada dalam standar keputusan “baik”. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa: Pengawasan, Komunikasi, Kepatuhan kerja, Sikap kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) menyatakan bahwa kontribusi pengawasan, komunikasi, kepatuhan kerja dan sikap kerja terhadap kinerja sebesar 97,4%.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang beberapa hal sebagai berikut: 1) Meningkatkan pengawasan, terutama dalam melakukan penilaian pekerjaan agar disesuaikan dengan target yang telah ditetapkan. 2) Membangun komunikasi yang lebih baik, dengan cara menyampaikan pesan atau berkomunikasi secara profesional; 3) Meningkatkan kepatuhan kerja pegawai, dengan cara memberikan teguran ataupun sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan atau prosedur pekerjaan; 4) Meningkatkan sikap kerja pegawai, terutama dalam hal kerja sama. Hal ini dengan memotivasi pegawai untuk menciptakan suasana kekeluargaan sehingga tercipta saling bekerja sama dalam menyelesaikan tugas.

**Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pengawasan, Komunikasi, Kepatuhan Kerja Dan Sikap Kerja**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah Tri Tunggal Maha Kudus atas berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan tesis ini merupakan bagian dari salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam proses perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini, penulis mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, 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 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah mendukung penulis mengikuti perkuliahan;
3. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE., MSi dan Ibu Dr. Henny A. Manafe, SE.,MM selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan seluruh jajarannya selama penulis mengikuti perkuliahan;
4. Dr. Stanis Man, S.E, M.Si sebagai pembimbing utama yang atas segala kesabarannya telah membimbing dan memberikan motivasi dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;
5. Bapak Jou Sewa Adrianus, S.E, MM selaku pembimbing Anggota yang atas segala kesabarannya telah membimbing dan memberikan motivasi dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;
6. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE., MSi selaku penguji I dan Bapak Drs. Ec. Sabinus Hatul, MM selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan untuk penyempurnaan tesis ini;



7. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dan seluruh staf yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan pengisian kuisioner penelitian.
9. Ibunda tercinta Murni Horo dan alm papa Bonefasius R.Pati yang selalu setia mendukung, mendoakan dan memberikan kasih sayang untuk tetap semangat dalam menyelesaikan perkuliahan;
10. Suami tercinta Herry Kadja Dahi, SH dan anak terkasih George Y Gustavol Kadja serta seluruh keluarga tersayang atas dukungan dan perhatian yang luar biasa sehingga proses perkuliahan dapat terselesaikan dengan baik;
11. Rekan-rekan seperjuangan MM32 yang telah memberikan dukungan dalam proses perkuliahan dan penyelesaian tesis ini;
12. Alma Mater tercinta, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang ikut membentuk penulis menjadi seorang Magister Manajemen.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan tesis ini.

Akhir kata kiranya Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala budi baik semua pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Kupang, Desember 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv

## BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Masalah Penelitian.....	15
1.3	Tujuan Penelitian .....	16
1.4	Manfaat Penelitian .....	16

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Kinerja .....	18
2.2	Pengawasan.....	27
2.3	Komunikasi.....	35
2.4	Kepatuhan Kerja.....	41
2.5	Sikap Kerja .....	48
2.6	Penelitian Terdahulu .....	52
2.7	Kerangka Pikir Penelitian .....	54
2.8	Hipotesis .....	55

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	57
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
3.3	Populasi dan Sampel.....	57
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	58
3.5	Jenis Data.....	60
3.6	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	60
3.7	Teknik Analisis Data .....	62

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian.....	68
4.2	Analisis Statistik .....	81
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	97

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 111  
5.2 Saran 112

**DAFTAR PUSTAKA ..... 114**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Skala Nilai Kualitas Pelayanan Publik Ombudsman RI ..... 4  
Tabel 1.2 Nilai Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik  
oleh Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2018-2019 ..... 4

Tabel 1.3	Data Pencapaian Kinerja Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2019.....	5
Tabel 1.4	Data Pengaduaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Adminduk Kota Kupang Tahun 2020 .....	9
Tabel 1.5	Jumlah Data Ganda dan Anomali Dukcapil Kota Kupang.....	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	52
Tabel 3.1	Rincian Sampel Penelitian.....	58
Tabel 3.2	Variabel dan Indikator-indikator .....	59
Tabel 3.3	Predikat dan Rentang Nilai Uji Deskriptif.....	63
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	79
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	79
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	80
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai Dinas Dukcapil Kota Kupang .....	81
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Pengawasan Dikcapil Kota Kupang .....	82
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Komunikasi Dukcapil Kota Kupang.....	84
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Kepatuhan Kerja Dukcapil Kota Kupang .....	85
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Sikap Kerja Dukcapil Kota Kupang .....	86
Tabel 4.10	Nilai <i>Convergent Validity</i> .....	89
Tabel 4.11	Nilai <i>Convergent Validity</i> (Kedua).....	91
Tabel 4.12	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	92
Tabel 4.13	Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	92
Tabel 4.14	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	93
Tabel 4.15	Koefesien Jalur .....	95