

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL),  
KOMUNIKASI ORGANISASI DAN MOTIVASI TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PASURUAN  
(Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota  
Pasuruan Tahun 2022)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen**



**Disusun Oleh :  
DEWI NISA AFIFAH  
19022000076**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dewi Nisa Afifah  
Nomor Pokok : 19022000076  
Universitas : Universitas Merdeka Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL), Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan.

Malang, 31 Januari 2023

## DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen



M. Nur Singgih, SE., MM

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Lilik Kustiani, SS., MM

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Rudy Wahyono., M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* (QWL), KOMUNIKASI ORGANISASI  
DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PASURUAN  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun  
2022)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DEWI NISA AFIFAH

1902200076

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 08 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Prof. Dr. Lilik Kustiani, SS., MM

Sekretaris Penguji



Dr. Syarif Hidayatullah, SE., MM

Anggota Penguji



Dr. Tanto Gatot Sumarsono, M.S

**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**

Malang, 08 Februari 2023

Dr. Rudy Wahyono, M.Si  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Merdeka Malang



**Dr. Rudy Wahyono, M.Si**

## SURAT PENELITIAN



### PEMERINTAH KOTA PASURUAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Pahlawan No. 28c Telp 0343-424019 Pasuruan

#### SURAT KETERANGAN UNTUK MELAKUKAN SURVEI/RISET/PKL NOMOR :070/ 1723 /423.206/IPEL/2022

Membaca : Surat dari Universitas Merdeka Malang  
Nomor : B-423/FEB/UM/X/2022  
Tanggal : 06 Oktober 2022  
Perihal : Ijin Penelitian / Magang / Riset / PKL / Observasi / KKN / PKL  
Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014

Dengan ini diijinkan untuk melakukan Survei / Penelitian / Riset/ KKN/ Magang / PKL / Observasi kepada :

Nama : **Dewi Nisa Afifah**  
Nim : **19022000076**  
Thema Survei/Riset/PKL : Pengaruh Quality Of Work Life (QWL), Stress Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan  
Lokasi Survei/Riset/PKL : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pasuruan  
Lamanya Survei/Riset/PKL : 18 Oktober 2022 s/d 18 Desember 2022  
Nama Penanggungjawab : **Dr. Retna Safriliana, S.E., M.Si., AK., CA**

#### Dengan ketentuan – ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Survei/Riset/PKL, yang bersangkutan diwajibkan melapor/ konsultasi terlebih dahulu dengan Pimpinan Terkait.
2. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan diluar tujuan Survei/Riset/PKL
3. Dilarang mengikut sertakan peserta lain diluar Daftar Peserta/Pengikut yang ada.
4. Mentaati ketentuan – ketentuan yang berlaku di Daerah Hukum setempat dan menjaga tata tertib dan kesopanan serta menghindari pertanyaan-pertanyaan baik lisan maupun tulisan yang dapat menyinggung perasaan, atau menghina Agama, Bangsa, dan Negara dari suatu golongan penduduk.
5. Untuk mencegah penularan COVID-19, hendaknya tetap menerapkan Protokol Kesehatan secara ketat di lokasi Survei/Riset/PKL.
6. Selesai melakukan Survei/Riset/PKL hendaknya melaporkan hasil pelaksanaan kegiatannya kepada Walikota Pasuruan Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik untuk bahan/data pengembangan Daerah.
7. Apabila pemegang Surat Keterangan ini tidak dapat memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, maka Surat Keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi

Demikian agar yang berkepentingan maklum dan pihak yang terkait memberikan bantuan seperlunya guna kelancaran.

Pasuruan, 18 Oktober 2022  
Plt. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KOTA PASURUAN



**Des. H. HARDI UTOYO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19640917 199003 1 013

Tembusan : Disampaikan kepada Yth:

1. Walikota Pasuruan ( Sebagai Laporan )
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pasuruan
3. Arsip

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Dewi Nisa Afifah  
Nomor pokok : 19022000076  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL),  
Komunikasi Organisasi Dan Motivasi  
Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota  
Pasuruan.  
Lokasi yang Diteliti : Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kota Pasuruan  
Alamat Rumah Asli : Jl. Kihajar Dewantoro No.12A,  
RT.011/RW.005, Kel. Tembokrejo, Kec.  
Purworejo, Kota Pasuruan  
No. Telp : 088213072000

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan tidak melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 08 Februari 2023

Peneliti,



(Dewi Nisa Afifah)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Quality Of Work Life (QWL)*, Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Tahun 2022).”**

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Merdeka Malang.

Dalam penulisan ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan, dan bantuan serta saran dan kritik dari berbagai pihak yang sangat besar artinya bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Dr. Rudy Wahyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. M. Nur Singgih, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Prof.Dr.Lilik Kustiani,SS.,MM. selaku dosen pembimbing Program Studi S1 Manajemen Universitas Merdeka Malang atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar serta staff Program Studi S1 Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, mendidik dan memberikan dukungan serta masukan selama perkuliahan.

5. Yang terhormat Bapak Solikin dan ibu Ulwiyah selaku orang tua peneliti yang tercinta, sungguh bersyukur dan terima kasih atas kesabaran, dukungan, nasehat dan bimbingan serta do'a yang selalu menyertai peneliti dalam menempuh studi dan selalu memberikan yang terbaik.
6. Fahmi Torik dan Fidyatus Sholiha Oktaviany selaku kakak dari peneliti yang tercinta, telah memberikan dukungan baik do'a dan semangat serta telah menjadi motivator untuk peneliti selalu ada baik suka maupun duka selama menyusun Skripsi ini.
7. Keluarga besar nenek dari peneliti Alm. Ibu H. Julaicha tercinta, yang telah memberikan dukungan baik do'a dan semangat serta telah menjadi motivator untuk peneliti selalu ada baik suka maupun duka selama menyusun Skripsi ini.
8. Anggita Dwi, Brillian Birrina, Nafisah, Prilly wardani, dan Revika Maura selaku teman dekat peneliti yang telah memberikan dukungan dalam bentuk semangat dan do'a serta selalu memberikan waktunya sebagai pendengar yang baik disaat peneliti putus asa dan merasakan kesusahan dalam menyusun Skripsi ini.
9. Dea Yanuariza, Ni Putu Dina, dan Wihelmina yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan telah membantu sedikit banyak dalam proses penyusunan Skripsi hingga selesai.
10. Dinda Galuh Retno Palupi yang telah memberikan dukungan dalam bentuk semangat dan do'a serta memberikan sedikit banyak solusi ketika peneliti mengalami kesulitan.

11. Teman satu angkatan dan seperjuangan lainnya yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan waktunya untuk sharing dalam penyusunan Skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang berperan secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu, semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlipat ganda.
13. *Last but not least, I want to thank me, I want to thank me for believing that I can, I want to thank me for doing all this hard work..*

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat peneliti persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada peneliti tercatat dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai dan Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatNya sebagai balasan yang setimpal dengan kebaikan mereka semua, Amiin.

Akhir kata, tiada kesempurnaan di dunia ini kecuali hanya miliknya semata. Begitupun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang masih harus diperbaiki baik materi maupun susunannya, Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna melengkapi kekurangan skripsi ini.

Malang, 08 Februari 2023

Peneliti,



Dewi Nisa Afifah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PENELITIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.    LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
B.    PERUMUSAN MASALAH .....	5
C.    TUJUAN PENELITIAN .....	6
D.    KEGUNAAN PENELITIAN .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A.    LANDASAN TEORI.....	8
1. Kinerja pegawai .....	8
a. Definisi .....	8
b. Faktor-faktor kinerja.....	8
c. Indikator kinerja .....	9
2. Quality of Work Life (QWL) .....	11
a. Definisi .....	11
b. Faktor-faktor <i>Quality of Work Life</i> (QWL).....	12
c. Indikator <i>Quality of Work Life</i> (QWL).....	13
3. Komunikasi Organisasi .....	14
a. Definisi .....	14

b.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi Organisasi..	15
c.	Indikator Komunikasi Organisasi.....	17
4.	Motivasi.....	21
a.	Definisi .....	21
b.	Faktor-faktor motivasi .....	22
c.	Indikator motivasi.....	22
5.	Manajemen sumber daya manusia .....	23
a.	Definisi .....	23
B.	PENELITIAN TERDAHULU .....	24
C.	KERANGKA PEMIKIRAN.....	26
D.	PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
A.	Definisi Operasional Variabel .....	29
1.	Variabel terikat .....	29
a.	Kinerja pegawai (Y) .....	29
2.	Variabel bebas .....	29
a.	Quality of Work Life (X1).....	29
b.	Komunikasi Organisasi (X2) .....	30
c.	Motivasi Kerja (X3) .....	31
B.	Ruang lingkup penelitian .....	31
C.	Lokasi Penelitian .....	31
D.	Populasi Dan Teknik Penarikan Sample .....	32
1.	Populasi .....	32
2.	Teknik Penarikan Sampel .....	32
E.	Jenis Dan Sumber Data .....	33
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	33
1.	Kuesioner.....	33
2.	Observasi.....	34
G.	Teknik Analisis Data.....	34
1.	Uji Kualitas Data .....	34
a.	Uji Validitas.....	35
b.	Uji Reabilitas .....	35
2.	Analisis Statistik Deskriptif .....	38

3. Uji Asumsi Klasik .....	38
a. Uji Normalitas .....	38
b. Uji Multikolinieritas .....	39
c. Uji Heteroskedastisitas .....	40
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
5. Uji Hipotesis .....	41
a. Uji Koefisien Determinasi .....	41
b. Uji Simultan (F test) .....	41
c. Uji Parsial (t test) .....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....	43
A. HASIL PENELITIAN .....	43
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
a. Sejarah pembentukan .....	43
b. Visi dan misi .....	45
c. Struktur organisasi .....	46
2. Analisis Data .....	48
a. Deskripsi Responden Penelitian .....	48
b. Deskripsi Variabel Penelitian .....	50
c. Uji validitas dan reliabilitas .....	68
d. Analisis statistik deskriptif .....	72
e. Uji asumsi klasik .....	73
f. Analisis regresi linier berganda .....	78
g. Uji hipotesis .....	80
B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....	84
1. Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (QWL) Terhadap Kinerja Pegawai .....	84
2. Pengaruh komunikasi organisasi Terhadap Kinerja Pegawai ...	85
3. Pengaruh motivasi Terhadap Kinerja Pegawai .....	86
4. Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> (QWL), komunikasi organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai .....	87

BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	90
C. Keterbatasan Penelitian .....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN .....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 2 : Skala Likert .....	34
Tabel 3 : Uji Instrumen.....	35
Tabel 4 : Distriburi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden.....	48
Tabel 5 : Distriburi frekuensi berdasarkan usia responden.....	49
Tabel 6 : Distriburi frekuensi berdasarkan pedidikan terakhir responden .....	49
Tabel 7 : Distriburi frekuensi berdasarkan masa kerja responden .....	50
Tabel 8 : Deskripsi Variabel Quality Of Work Life.....	51
Tabel 9 : Deskripsi Variabel komunikasi organisasi .....	55
Tabel 10 : Deskripsi Variabel Motivasi .....	60
Tabel 11 : Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai.....	64
Tabel 12 : Hasil Uji Validitas .....	69
Tabel 13 : Hasil uji reliabilitas.....	71
Tabel 14 : Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 15 : Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov .....	75
Tabel 16 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
Tabel 17 : Hasil Uji Analisis regresi linier berganda .....	78
Tabel 18 : Hasil Uji F .....	81
Tabel 19 : Hasil Uji parsial (t Test) .....	82
Tabel 20 : Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2 : Struktur Organisasi .....	46
Gambar 3 : Hasil Uji Normalitas Grafik Normal Probability Plot.....	74
Gambar 4: Hasil Uji Heterokedastisitas.....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Kuisisioner .....	95
Lampiran 2. Output SPSS.....	100
Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	104
Lampiran 4. Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	105

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pengaruh *Quality of Work Life* (QWL), Komunikasi Organisasi dan Motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 51 pegawai dengan menggunakan teknik sampling menggunakan sampel jenuh (sensus). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuisisioner kepada seluruh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pasuruan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda yang dioperasikan melalui program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Quality of Work Life* (QWL) dan Komunikasi Organisasi dan Motivasi secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pasuruan. Sementara itu, secara simultan *Quality of Work Life* (QWL) dan Komunikasi Organisasi dan Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pasuruan dengan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai yaitu variabel Komunikasi Organisasi.

**Kata Kunci** : *Quality of Work Life* (QWL), Komunikasi Organisasi, Motivasi, dan Kinerja Pegawai.

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out and analyze how the influence of Quality of Work Life (QWL), Organizational Communication and Motivation on employee performance in the Population and Civil Registration Office of Pasuruan City. The number of samples used was 51 employees using a sampling technique using a saturated sample (census). This study uses primary data obtained by distributing questionnaires to all employees of the Pasuruan City Population and Civil Registry Service. The analysis technique used in this research is using multiple linear regression analysis which is operated through the SPSS program.*

*The results of this study indicate that the Quality of Work Life (QWL) and Organizational Communication and Motivation partially have a significant influence on the performance of the population service employees and the registration of the Pasuruan City Spil. Meanwhile, simultaneously Quality of Work Life (QWL) and Organizational Communication and Motivation have a significant effect on the performance of employees of the Pasuruan City Population and Civil Registration Service with the variable that has the dominant influence on employee performance, namely the Organizational Communication variable.*

**Keywords:** *Quality of Work Life (QWL), Organizational Communication, Motivation, and Employee Performance.*