

**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

**Skrripsi 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/ 173 /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)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dewi Nisa Afifah

Nomor Pokok : 19022000076

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 13 Juli 2000

Alamat : Jl. Kihajar Dewantoro No.12A, RT.011/RW.005,
Kel. Tembokrejo, Kec. Purworejo, Kota Pasuruan

Nama Orang Tua (ayah) : Solikin

(ibu) : Ulwiyah

Riwayat Pendidikan :

2007 – 2013 : SD Negeri Wirogunan

2013 – 2016 : SMP Negeri 9 Pasuruan

2016 – 2019 : SMA Negeri 3 Pasuruan

2019 – 2023 : S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran 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 Oktavianty 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, Brilliant 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 reabilitas	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 pendidikan 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 kuisioner 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.*