



## **PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TANGERANG SELATAN**

**Febrin Yandina**

Universitas Pamulang

**N Lilis Suryani**

Universitas Pamulang

Jl. Suryakencana No.1, Pamulang Bar., Kota Tangerang Selatan, Banten 15417

*febrinyandina23@gmail.com, dosen00437@unpam.ac.id*

**Abstrak.** This study aims to determine the effect of Competence (X1) and Communication (X2) on Employee Performance (Y) at the Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City. The research method used is descriptive quantitative with an associative approach. The population in this study consisted of 200 employees, with a total sample of 67 respondents determined through the distribution of questionnaires. The results of the partial test (t-test) show that the Competence variable (X1) has a positive and significant effect on Employee Performance, with a t-value of  $3.119 > t\text{-table } 1.997$  and a significance value of  $0.003 < 0.05$ . The Communication variable (X2) also has a positive and significant effect on Employee Performance, with a t-value of  $7.836 > t\text{-table } 1.997$  and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The simultaneous test (F-test) results indicate that Competence and Communication together have a positive and significant effect on Employee Performance, with an F-value of  $35.134 > F\text{-table } 3.140$  and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . The simultaneous correlation coefficient (R) of 0.723 shows a strong relationship between Competence and Communication with Employee Performance, while the coefficient of determination (Adjusted R<sup>2</sup>) of 0.508 indicates that 50.8% of the variation in Employee Performance can be explained by Competence and Communication, while the remaining 49.2% is influenced by other factors outside this study.

**Keywords:** Competence, Communication, Employee Performance.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi (X1) dan Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 200 pegawai dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden yang ditentukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan nilai hitung  $3,119 > t\text{-table } 1,997$  dan signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Variabel Komunikasi (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan nilai hitung  $7,836 > t\text{-table } 1,997$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa Kompetensi dan Komunikasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, dengan nilai Fhitung  $35,134 > F\text{-table } 3,140$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien korelasi simultan (R) sebesar 0,723 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kompetensi dan Komunikasi dengan Kinerja Pegawai, sedangkan nilai koefisien determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0,508 menunjukkan bahwa 50,8% variasi dalam Kinerja Pegawai dapat dijelaskan oleh Kompetensi dan Komunikasi, sementara sisanya 49,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kompetensi, Komunikasi, Kinerja Pegawai

### **PENDAHULUAN**

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, khususnya pada instansi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik. Kinerja yang optimal mencerminkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai standar dan target yang telah ditetapkan. Menurut Armstrong dan Taylor (2020), kinerja dipengaruhi oleh kombinasi antara kompetensi, motivasi, dan

lingkungan kerja yang mendukung. Dalam konteks organisasi publik, kinerja pegawai juga menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja adalah kompetensi pegawai, yang mencakup kemampuan, pengetahuan, dan sikap dalam menjalankan pekerjaan. Spencer dan Spencer (2021) menyebutkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik mendasar individu yang berhubungan langsung dengan efektivitas kinerja. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih mampu memahami prosedur kerja, beradaptasi terhadap perubahan, serta mengambil keputusan yang tepat dalam situasi kerja. Pada instansi pelayanan publik seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), kompetensi pegawai menjadi faktor strategis karena berhubungan langsung dengan kualitas layanan kepada masyarakat, seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.

Selain kompetensi, komunikasi organisasi juga berperan signifikan dalam menentukan kinerja pegawai. Komunikasi yang efektif memungkinkan terciptanya koordinasi, kolaborasi, dan pemahaman yang selaras antara atasan dan bawahan (Robbins & Judge, 2022). Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan informasi, dan penurunan produktivitas. Pada lembaga publik yang melayani masyarakat secara langsung, pola komunikasi yang jelas dan terbuka akan memperlancar proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan publik.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi menurunkan kinerja pegawai, seperti kurangnya kemampuan teknis dalam penggunaan sistem informasi kependudukan, keterlambatan dalam pelayanan, serta komunikasi internal yang belum optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan organisasi dengan realisasi kinerja pegawai di lapangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, serta menjadi masukan praktis bagi pihak instansi dalam meningkatkan kinerja pegawainya melalui penguatan kompetensi dan perbaikan sistem komunikasi organisasi.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kompetensi**

Menurut Spencer dan Spencer (2021:45), kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berhubungan langsung dengan efektivitas kinerja dalam pekerjaan. Armstrong dan Taylor (2020:112) mendefinisikan kompetensi sebagai kombinasi antara keterampilan (*skills*), pengetahuan (*knowledge*), dan perilaku (*behavior*) yang dapat diamati dan diukur dalam pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan Wibowo (2022:67) menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan individu untuk

melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang optimal berdasarkan kemampuan, pengalaman, dan sikap profesional. Indikator Kompetensi:

- a) Pengetahuan
- b) Pemahaman
- c) Keterampilan
- d) Sikap
- e) Minat

### **Komunikasi**

Menurut Robbins dan Judge (2022:380), komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pemahaman dari satu pihak ke pihak lain agar terjadi kesamaan makna. Luthans (2021:412) menambahkan bahwa komunikasi yang efektif merupakan dasar koordinasi dalam organisasi dan memengaruhi perilaku serta motivasi pegawai. Sedangkan Pace dan Faules (2020:54) menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan pertukaran pesan di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Indikator Komunikasi:

- a) Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi
- b) Internsitas Komunikasi
- c) Efektivitas Komunikasi
- d) Tingkat Pemahaman Pesan
- e) Perubahan Sikap
- f) Hubungan Pegawai

### **Kinerja Pegawai**

Menurut Mangkunegara (2021:75), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Rivai dan Basri (2020:23) menyebutkan bahwa kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik untuk mencapai sasaran organisasi. Sedangkan Hasibuan (2022:89) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari perilaku kerja yang didorong oleh kemampuan, motivasi, dan kesempatan kerja. Indikator Kinerja Pegawai:

- a) Kesetiaan
- b) Tanggung Jawab
- c) Kerja Sama Antar Tim
- d) Kualitas Dan Kuantitas
- e) Disiplin
- f) Kejujuran

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2021:15), penelitian asosiatif bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara dua atau lebih variabel. Pendekatan

kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh berupa angka dan dianalisis menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan, yang berjumlah 97 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2020:134) yang menyatakan bahwa apabila jumlah populasi kurang dari 100, sebaiknya seluruhnya dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 97 pegawai.

### **Variabel Penelitian**

Variabel independen dalam penelitian Kompetensi ( $X_1$ ) dan Komunikasi ( $X_2$ ) dan variabel dependen adalah Kinerja Pegawai ( $Y$ ).

### **Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup berdasarkan indikator yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner disusun dengan skala Likert dari 1 hingga 5. Reliabilitas diuji dengan indikator dari masing-masing variabel penelitian, sedangkan validitas dan reliabilitas diuji dengan *Corrected Item–Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha*.

### **Teknik Analisis Data**

Data penelitian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Sebelum dilakukan analisis, data diuji melalui uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, dan multikolinearitas. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan. Hasil pengujian selanjutnya dilengkapi dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) serta regresi linier berganda untuk menilai signifikansi serta besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL ANALISIS**

#### **a) Uji Validitas**

Berdasarkan tabel distribusi r (Pearson Product Moment) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  (5%), untuk  $df = 91$ , diperoleh nilai r tabel  $\approx 0,240$ . Dengan demikian, setiap butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid apabila memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $> 0,240$ .

**Tabel 4.1**  
**Uji Validitas**

Variabel	Item	rhitung	rtable	Keterangan
Kompetensi ( $X_1$ )	X1.1	0,789	0,240	Valid
	X1.2	0,468	0,240	
	X1.3	0,698	0,240	

Variabel	Item	rhitung	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kompetensi (X1)	X1.4	0,730	0,240	
	X1.5	0,623	0,240	
	X1.6	0,656	0,240	
	X1.7	0,757	0,240	
	X1.8	0,826	0,240	
	X1.9	0,416	0,240	
	X1.10	0,422	0,240	
Komunikasi (X2)	X2.1	0,563	0,240	Valid
	X2.2	0,671	0,240	
	X2.3	0,555	0,240	
	X2.4	0,658	0,240	
	X2.5	0,617	0,240	
	X2.6	0,522	0,240	
	X2.7	0,619	0,240	
	X2.8	0,696	0,240	
	X2.9	0,574	0,240	
	X2.10	0,674	0,240	
Kinerja Pegawai (Y)	Y.1	0,446	0,240	Valid
	Y.2	0,579	0,240	
	Y.3	0,548	0,240	
	Y.4	0,548	0,240	
	Y.5	0,593	0,240	
	Y.6	0,539	0,240	
	Y.7	0,575	0,240	
	Y.8	0,415	0,240	
	Y.9	0,418	0,240	
	Y.10	0,553	0,240	

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 25 (2025)

Berdasarkan data pada tabel 4.1 di atas hasil validitas bahwa setiap 10 butir pertanyaan pada masing-masing variabel dinyatakan valid. Karena nilai r hitung > r tabel (0,240), yang mana tiap butir tersebut dapat mengukur dimensi variabel penelitian.

### b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,600.

**Tabel 4.2**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbatch's Alpha	Alpha Minimum	Keterangan
Kompetensi (X1)	0,846	0,600	Reliabel
Komunikasi (X2)	0,814	0,600	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,699	0,600	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 25 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.2, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi ambang batas standar sebesar 0,600. Temuan ini menegaskan bahwa

instrumen pengukuran untuk masing-masing variabel memiliki tingkat reliabilitas yang memadai dan dapat diandalkan.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **a) Uji Normalitas**

Uji normalitas membantu dalam menentukan metode analisis yang tepat dan memastikan bahwa temuan penelitian adalah valid. Data akan dinyatakan normal apabila nilai signifikansi uji  $\geq 0,05$ .

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov***

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
Unstandardized Residual		
N		67
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,23646398
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,074
	Negative	-,055
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 25 (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Sig. = 0,200, yang lebih besar daripada 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

#### **b) Uji Multikolinieritas**

Untuk menguji multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF melebihi 10 dan nilai Tolerance di bawah 0,1, maka multikolinearitas dianggap terjadi.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics			
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,860	3,787		2,868	,006		
	Kompetensi	,124	,055	,200	2,246	,028	,938	1,066
	Komunikasi	,626	,086	,647	7,266	,000	,938	1,066

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 25 (2025)

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji multikolinieritas, menunjukkan nilai *Tolerance* untuk variabel Kompetensi (X1) dan Komunikasi (X2) masing-masing sebesar  $0,938 > 0,1$  dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing sebesar  $1,066 < 10$ , menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas antara variabel independen Kompetensi (X1) dan Komunikasi (X2) dalam model regresi.

#### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Regresi linear berganda adalah model regresi yang melibatkan beberapa variabel independen. Hasil analisis uji regresi linier berganda menunjukkan hubungan antara Kompetensi (X1) dan Komunikasi (X2) berperan sebagai variabel independen, sedangkan Kinerja Pegawai (Y) menjadi variabel dependen.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,860	3,787		2,868	,006		
	Kompetensi	,124	,055	,200	2,246	,028	,938	1,066
	Komunikasi	,626	,086	,647	7,266	,000	,938	1,066

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 25 (2025)

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan  $Y = 10,860 + 0,124X_1 + 0,626X_2$ . Dari tabel tersebut, koefisien konstanta sebesar 10,860 menyatakan bahwa jika tidak dengan variabel Kompetensi (X1) dan Komunikasi (X2), maka Kinerja Pegawai (Y) sebesar 10,860. Variabel Kompetensi (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,124 menunjukkan bahwa penambahan Kompetensi sebesar 1 akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,124. Variabel Komunikasi (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,626 menunjukkan bahwa penambahan Komunikasi sebesar 1 akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,626.

#### **Uji Hipotesis**

##### **a) Uji Koefisien Determinan (uji $R^2$ )**

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat. Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) berkisar antara nol hingga satu.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,723 <sup>a</sup>	,523	,508	2,271	2,100
a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kompetensi					
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai					

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 25 (2025)

Berdasarkan hasil pada tabel *Model Summary*, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,508. Angka ini berarti bahwa secara simultan, variabel independen yang terdiri dari Kompetensi dan Komunikasi mampu menjelaskan 50,8% variasi dalam Kinerja Pegawai, sementara 49,2% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

**b) Uji Simultan (F)**

Dalam uji simultan (uji f), nilai f tabel ditentukan dengan rumus:  $df = n - k - 1 = 97 - 2 - 1 = 94$ . Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan uji dua arah (*two-tailed test*), maka nilai f tabel untuk  $df = 94$  adalah 3,140.

**Tabel 4.7  
Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	362,450	2	181,225	35,134	,000 <sup>b</sup>
	Residual	330,117	64	5,158		
	Total	692,567	66			
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai						
b. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kompetensi						

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 25 (2025)

Berdasarkan tabel diketahui nilai Fhitung sebesar 35,134. Karena nilai Fhitung sebesar  $35,134 > F_{tabel} 3,140$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kompetensi (X1) dan Komunikasi (X2), secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kinerja Pegawai (Y).

Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan Kompetensi (X1) dan Komunikasi (X2) secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen Kinerja Pegawai (Y).

**c) Uji Parsial (T)**

Dalam uji parsial (uji t), nilai t tabel ditentukan dengan rumus:  $df = n - k = 97 - 2 = 95$ . Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan uji dua arah (*two-tailed test*), maka nilai t tabel untuk  $df = 95$  adalah 1,997.

**Tabel 4.8  
Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	33,669	2,839		11,860	,000	
	Kompetensi	,223	,072	,361	3,119	,003	1,000
	Komunikasi	,674	,086	,697	7,836	,000	1,000
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai							

Sumber: Data diolah peneliti SPSS 25 (2025)

1) Hasil hipotesis pengaruh Kompetensi ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel Kompetensi ( $X_1$ ) sebesar 3,119 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,003. Nilai ini lebih besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,997 pada taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kompetensi ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tangerang Selatan.

2) Hasil hipotesis pengaruh Kepercayaan Nasabah ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 7,896 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Nilai ini lebih besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,997 pada taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tangerang Selatan.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kompetensi ( $X_1$ ) dan Komunikasi ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,508, yang berarti bahwa Kompetensi dan Komunikasi secara bersama-sama mampu menjelaskan 50,8% variasi Kinerja Pegawai, sedangkan sisanya sebesar 49,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, atau lingkungan kerja.

Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 35,134 > Ftabel 3,140 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi dan Komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah layak untuk digunakan dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

Secara parsial, hasil uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Variabel Kompetensi ( $X_1$ ) memiliki nilai thitung sebesar 3,119 > ttabel 1,997 dengan signifikansi 0,003 < 0,05, yang berarti bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional semakin meningkat pula kinerja yang dihasilkan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Spencer dan Spencer (2021), bahwa kompetensi merupakan karakteristik mendasar individu yang memengaruhi efektivitas kerja.

Selanjutnya, variabel Komunikasi ( $X_2$ ) memiliki nilai thitung sebesar 7,836 > ttabel 1,997 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan dan dominan terhadap kinerja pegawai. Artinya, semakin baik komunikasi antara atasan dan bawahan, semakin efektif pula pelaksanaan tugas serta koordinasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil ini mendukung teori Robbins dan Judge (2022), yang menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka dan jelas

dapat meningkatkan koordinasi, mengurangi kesalahan kerja, serta memperkuat hubungan antarpegawai dalam organisasi.

Koefisien regresi untuk Kompetensi ( $X_1$ ) sebesar 0,124 dan untuk Komunikasi ( $X_2$ ) sebesar 0,626, yang keduanya bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kompetensi akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,124 satuan, sedangkan setiap peningkatan satu satuan pada Komunikasi akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,626 satuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Kompetensi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Disdukcapil Kota Tangerang Selatan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung hipotesis bahwa Kompetensi dan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan kemampuan teknis dan interpersonal pegawai, serta membangun sistem komunikasi yang efektif dalam organisasi publik untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Esta Dana Ventura di Pamulang, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji t menghasilkan nilai thitung sebesar 3,119 dengan nilai signifikansi 0,003 < 0,05, yang berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini membuktikan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai
2. Hasil uji t menghasilkan nilai thitung sebesar 7,836 dengan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05). Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai.
3. Regresi linier berganda  $Y = 10,860 + 0,124X_1 + 0,626X_2$ . Koefisien regresi Kompetensi ( $X_1$ ) sebesar 0,124 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kompetensi akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,124 satuan, sedangkan koefisien regresi Komunikasi ( $X_2$ ) sebesar 0,626 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan komunikasi akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,626 satuan. Hasil uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar  $35,134 > F_{tabel} 3,140$  dengan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05). Hal ini membuktikan bahwa Kompetensi dan Komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.
4. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan perlu memperkuat aspek kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan keterampilan teknis, serta pengembangan sikap profesional pegawai. Selain itu, perlu ditingkatkan pula komunikasi organisasi yang terbuka dan efektif antara pimpinan

dan staf guna memperlancar koordinasi, mengurangi kesalahan kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan meningkatkan kompetensi pegawai melalui program pelatihan teknis dan pengembangan kapasitas kerja secara berkelanjutan agar pegawai lebih profesional dan adaptif terhadap perubahan sistem pelayanan digital. Selain itu, perlu diperkuat komunikasi internal yang terbuka dan dua arah antara pimpinan dan pegawai untuk menciptakan koordinasi kerja yang efektif, mempercepat penyelesaian tugas, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Hasibuan, M. S. P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Bumi Aksara.
- Luthans, F. (2021). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mangkunegara, A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2020). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Rivai, V., & Basri, A. F. M. (2020). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education Limited.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education Limited.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2021). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2021). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja* (6th ed.). Rajawali Pers.