



Vol 18 No 2, pp xx-xx

AFFILIATION:

^{1,2,3}Fakultas Ekonomika dan Binsis
Universitas Wijaya Kusuma

¹email:

meychidwisuhartoputri@gmail.com

²email: ssundari.ku@gmail.com

³email: adyachadi@unwiku.ac.id

***CORRESPONDENCE:**

ssundari.ku@gmail.com

**THIS ARTICLE IS AVAILABE
IN:**

<http://mimb-unwiku.com/index.php/mimb>

ARTICLE HISTORY

Received:

16 September 2021

Reviewed:

25 September 2021

Revised:

26 Oktober 2021

Accepted:

28 Oktober 2021

HOW TO CITE:

Putri, M. D. S., Sundari, S., & Achadi, A. (2021). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. *Majalah Ilmiah Manajemen & Bisnis (MIMB)*, 18(2),

Article Type: Research Paper

Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap

Meychi Dwi Suharto Putri ¹⁾, Sri Sundari ²⁾, Ady Achadi ³⁾

ABSTRAK

Banyaknya masalah dalam sumber daya manusia menjadi masalah serius bagi perusahaan untuk dapat berkembang lebih baik dan lebih besar dalam bisnisnya. Salah satu masalah kepegawaian yang hampir dihadapi oleh setiap organisasi adalah kinerja pegawai. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, motivasi kerja dan komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cilacap. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 52 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cilacap. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, motivasi dan komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci: Kompetensi, Motivasi Kerja, Komunikasi, Kinerja

ABSTRACT

Many problems in human resources become a serious problem for the company to be able to develop better and bigger in its business. One of the staffing problems that is almost encountered by every organization is employee performance. The study aims to determine the effect of competence, work motivation and communication Employee Performance at the Population and Civil Registration Office of Cilacap Regency. The sample in this study amounted to 52 employees of Population and Civil Registration Office of Cilacap Regency. Data analysis techniques used multiple linear regression analysis. The results showed that competence, motivation and communication had a significant positive effect on employee performance.

Keywords: Competence, Work Motivation, Communication, Performance

PENDAHULUAN

Saat ini, masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik terhadap kinerja aparat pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya untuk melakukan pembenahan dan penataan pelayanan publik melalui peningkatan kinerja para pegawai organisasi publik. Namun hingga saat ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat masih belum optimal seperti yang diharapkan (Makkasau, 2016).

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Kinerja pegawai yang tinggi merupakan salah satu keunggulan kompetitif suatu organisasi, sebaliknya, rendahnya kinerja pegawai menjadi pemicu kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan. Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya, di antaranya adalah faktor personal atau individual termasuk di dalamnya adalah kompetensi dan motivasi kerja.

Kompetensi dapat didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan (Busro, 2018). Menurut Robbins (2012) kompetensi adalah kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. Selanjutnya, Sedarmayanti (2013) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik.

Menurut Nawawi (2011), kata dasar dari motivasi (*motivation*) adalah motif (*motive*) yang berarti dorongan, sebab atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Oleh karena itu, motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadikan seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar. Selanjutnya, motivasi juga dapat diartikan sebagai daya pendorong (*driving force*) yang menyebabkan orang berbuat sesuatu atau diperbuat karena takut akan sesuatu (Sedarmayanti, 2013). Siagian (2014) mendefinisikan motivasi sebagai daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian, keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya serta menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya..

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, pikiran dan ide dari satu orang kepada orang lain (Robbins, 2012). Menurut Zainal, dkk., (2015) komunikasi adalah hubungan lisan maupun tulisan antara dua orang atau lebih yang

dapat menimbulkan pemahaman dalam suatu masalah. Proses komunikasi memungkinkan anggota organisasi bertukar pikiran dan informasi dengan menggunakan suatu bahasa atau simbol- simbol yang umum digunakan. Gitosudarmo dan Sudita (2010), menegaskan bahwa komunikasi ibarat darahnya organisasi yang menghubungkan bagian-bagian yang terpisah dalam organisasi. Jadi komunikasi merupakan alat untuk menyatukan kelompok-kelompok kerja yang berbeda dalam suatu organisasi sehingga setiap aktivitas yang dilaksanakan dapat seiring dan sejalan dalam mencapai tujuan organisasi.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Danila dan Kore (2019) memberikan bukti bahwa kompetensi dan motivasi kerja merupakan faktor-faktor penting yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Sumatera Selatan. Namun studi sebelumnya yang dilakukan oleh Dhermawan, Sudibya dan Utama (2012) justru menunjukkan hasil sebaliknya bahwa kompetensi dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di lingkungan kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. Studi yang dilakukan oleh Darmawanty, Lumbanraja dan Lubis (2018) mengungkapkan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja para pegawai. Namun, studi yang dilakukan oleh Peters, Basit dan Hassan (2017) menunjukkan hasil sebaliknya bahwa komunikasi (*communication*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (*employees performance*).

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, diperoleh bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap masih ada permasalahan kinerja pegawai. Hal ini didukung dengan penilaian kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap terlihat bahwa karyawan yang mempunyai nilai 91 – 100 semakin menurun dan karyawan yang mempunyai nilai 61 – 75 semakin meningkat.

Dari uraian di atas, bahwa adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya dan adanya penurunan kinerja pegawai, maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dengan mengambil judul “Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja pegawai

Kinerja pegawai didefinisikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Simanjuntak (2011) menjelaskan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu. Menurut Bangun (2012) kinerja (*performance*) merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seorang yang bersumber pada persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Menurut Sutrisno (2016) kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan (Busro, 2018). Menurut Robbins (2012) kompetensi adalah kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) kompetensi merupakan faktor mendasar yang dimiliki seseorang yang mempunyai kemampuan lebih, yang membuatnya berbeda dengan seseorang yang mempunyai kemampuan rata-rata atau biasa saja. Selanjutnya, Sedarmayanti (2013) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian, keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya serta menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2014). Menurut Nawawi (2011) motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadikan seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar. Selanjutnya, motivasi juga dapat diartikan sebagai daya pendorong (*driving force*) yang menyebabkan orang berbuat sesuatu atau diperbuat karena takut akan sesuatu (Sedarmayanti, 2013). Menurut Moekijat (2010) motivasi adalah dorongan untuk menggerakkan atau suatu perangsang dari dalam dan suatu gerak hati yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu. Gibson, Ivancevich, Donnelly dan Konopaske (2012), menyatakan bahwa motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul di dalam seorang individu yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku.

Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, pikiran dan ide dari satu orang kepada orang lain (Robbins, 2012). Menurut Zainal, dkk., (2015) komunikasi adalah hubungan lisan maupun tulisan antara dua orang atau lebih yang dapat menimbulkan pemahaman dalam suatu masalah. Goldhaber (2009) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses menciptakan dan saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang selalu berubah-ubah. Menurut Wiryanto (2008), komunikasi organisasi adalah pengirim dan penerima berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Gitosudarmo dan Sudita (2010), menegaskan bahwa komunikasi ibarat darahnya organisasi yang menghubungkan bagian-bagian yang terpisah dalam organisasi. Jadi komunikasi merupakan alat untuk menyatukan kelompok-kelompok kerja.

Hipotesis

H1 : Kompetensi mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap.

- H2 : Motivasi kerja mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap
- H3 : Komunikasi mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap yang beralamat di Jl. Kalimantan No. 72, Gunungsimping, Kabupaten Cilacap. Populasi adalah keseluruhan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap tahun 2021 yaitu sebanyak 108 orang. Untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus Slovin, diperoleh ukuran sampel minimal sebanyak 52 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan *proportionate random sampling*.

Tabel 1. Jumlah Responden untuk Masing-masing Bidang Pekerjaan

No.	Bidang Pekerjaan	Jumlah Populasi	Proporsi per Bagian	Jumlah Sampel (Responden)
1	Kependudukan	25	$\frac{25}{108} \times 52 = 12,04$	12
2	Pencatatan Sipil	20	$\frac{20}{108} \times 52 = 9,63$	10
3	Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan	23	$\frac{23}{108} \times 52 = 11,07$	11
4	Pengelola Data dan Inovasi Kependudukan	10	$\frac{10}{108} \times 52 = 4,81$	5
5	Sekretariat	30	$\frac{30}{108} \times 52 = 14,44$	14
Total		108		52

Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Cilacap Tahun 2021

Penelitian ini terdiri dari variabel terikat (Y) adalah kinerja pegawai dan variabel bebas dalam penelitian ini ada tiga, yaitu kompetensi, motivasi kerja, dan komunikasi. Kinerja pegawai didefinisikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2017). Kinerja pegawai adalah hasil kerja dari kemampuan dan usaha para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak manajemen. Indikator variabel kinerja pegawai dalam penelitian ini adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab (Mangkunegara, 2017).

Menurut Busro (2018) kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi adalah persepsi responden tentang kemampuan dan kecakapan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dalam memenuhi kriteria

yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Variabel kompetensi diukur menggunakan beberapa indikator yaitu: kemampuan dalam memberikan pelayanan (*helping and human services*), kemampuan mempengaruhi orang lain (*the impact and fluence*), kemampuan manajerial atau kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain (*managerial*), daya pikir atau keahlian untuk menyelesaikan suatu pekerjaan (*cognitive*), dan efektifitas individu (*personal effectiveness*).

Sedangkan motivasi kerja adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam membentuk keahlian, keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya serta menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2014). Motivasi kerja adalah dorongan dari dalam diri pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sehingga mau untuk menggerakkan kemampuannya untuk tujuan tertentu. Indikator variabel motivasi kerja dalam penelitian ini adalah daya pendorong, kemauan, kerelaan, membentuk keahlian, dan tujuan (Siagian, 2014).

Menurut Robbins (2012) komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, pikiran dan ide dari satu orang kepada orang lain. Komunikasi adalah persepsi responden mengenai proses penyampaian informasi berupa gagasan, pikiran dan ide dari satu orang kepada orang lain di dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Komunikasi dapat diukur dengan beberapa indikator (Umar, 2011) yaitu: keterbukaan, empati, dukungan, dan kesamaan/kesetaraan.

Pengujian signifikansi pengaruh variabel kompetensi, motivasi kerja dan komunikasi terhadap kinerja pegawai dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan persamaan berikut (Suliyanto, 2011):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja pegawai

X₁ = Kompetensi

X₂ = Motivasi kerja

X₃ = Komunikasi

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi variabel X₁

b₂ = Koefisien regresi variabel X₂

b₃ = Koefisien regresi variabel X₃

e = Variabel residu

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 10. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

No.	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t _{hitung}	t _{tabel}
1	Kompetensi (X ₁)	0,209	2,043	> 1,6772
2	Motivasi Kerja (X ₂)	0,195	2,346	> 1,6772
3	Komunikasi (X ₃)	0,466	3,335	> 1,6772

Konstanta	= 0,401
Koef. Determinasi	= 0,722
F _{hitung}	= 41,576

Dari tabel di atas dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,401 + 0,209 X_1 + 0,195 X_2 + 0,466 X_3 + e$$

a. Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja pegawai.

Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, hal ini dibuktikan dengan t hitung kompetensi > t tabel (2,043 > 1,6772). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Hubungan kausal secara langsung tersebut menunjukkan bukti bahwa para pegawai mengerjakan tugasnya sesuai dengan kualifikasi pendidikannya, maka akan semakin baik pula kinerja dari para pegawai yang bersangkutan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan temuan studi sebelumnya yang dilakukan oleh (Anggreany, 2017; Danilla dan Kore, 2019) pada penelitian sebelumnya Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

b. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan.

Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, hal ini dibuktikan dengan t hitung motivasi kerja lebih besar dari t tabel (2,346 > 1,6772). Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Danila dan Kore (2019), bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan, Sudibya dan Utama (2012), dengan hasil penelitian motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini karena adanya daya pendorong, kemauan dan kerelaan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

c. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, hal ini dibuktikan dengan t hitung komunikasi > t tabel (3,335 > 1,6772). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wandu, Adha, Asriyah (2019) yaitu komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini karena karyawan mampu berkomunikasi dengan baik antar karyawan dan karyawan mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dan karyawan mampu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain.

KESIMPULAN

Kompetensi motivasi kerja, dan komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Temuan ini mengimplikasikan 1) mengadakan Diklat pelatihan kompetensi dan mengatur penempatan karyawannya sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki dan 2) Variabel komunikasi dapat ditingkatkan dengan cara kepala dinas dapat berkomunikasi

secara langsung dengan karyawannya, selalu menghargai dan mendengarkan pendapat atau usulan dari karyawan, memberikan feedback, membangun hubungan dengan anggota dan menunjukkan dukungan kepada mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Busro, M., 2018. *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana, Jakarta.
- Danila dan Kore, J.R.R. 2019. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Sumatera Selatan, *Jurnal Ecoment Global*, Vol. 4, No. 2, Hal: 39-51.
- Darmawanty, F., Lumbanraja, P., dan Lubis, A.N. 2018. The Influence of Leadership Behavior, Communication and Work Motivation on the Employees' Performance at Kopertis Religion I in the North of Sumatera, *International Journal of Scientific & Technology Research*, Vol. 7, Issue 5, Hal: 41-55.
- Dhermawan, A.A.N.G., Sudibya, I.G.A., dan Utama, I.W.M. 2012. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, Hal: 173-184.
- Gibson, James L., Jhon M. Ivancevich, James H. Donnelly Jr., dan Robert Konopaske, 2012. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, McGraw Hill, New York.
- Gitosudarmo, I., dan Sudita, I.N. 2010. *Perilaku Keorganisasian*, BPFE, Yogyakarta.
- Goldhaber, Gerald M., 2009. *Organizational Communications*, McGraw Hill, Boston.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Makkasau, Juhria, 2016. Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara, *Jurnal Katalogis*, Vol. 4, No. 5, Hal: 51-64.
- Mangkunegara, A.P., 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moekijat, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Nawawi, H., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Peters, J., Basit, A., dan Hassan, Z. 2017. Influence of Team Related Factors on Employee Performance: A Case Study on Malaysian Context, *International Journal of Accounting & Business Management*, Vol. 5, No.1, Hal: 56-73.
- Robbins, S.P., 2012. *Organizational Behaviour*, Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Sedarmayanti, 2013. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang P., 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Simanjuntak, Payman, J., 2011. *Manajemen & Evaluasi Kinerja*, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Suliyanto, 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, PT. Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2011. *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Putri et al

Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap

- Wandi, D., Adha, S., dan Asriyah, I. 2019. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten, *Jurnal Ekonomi Vokasi*, Vol. 2, No 2, Hal: 16-30.
- Wiryanto, 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Zainal, V., Rivai., Ramli, M., Mutis, T., dan Arafah, W. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*, Rajawali Pers, Jakarta.