

PENGARUH KOMPETENSI, LOKUS KENDALI (*LOCUS OF CONTROL*), DAN HUBUNGAN ANTAR MANUSIA (*HUMAN RELATION*) TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Nur Avidah¹⁾, Dianawati Suryaningtyas²⁾, Arien Anjar Puspitosari Suharso³⁾

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas PGRI Kanjuruhan Malang

E-mail: nuraavidah@gmail.com¹⁾, diana.surya@unikama.ac.id²⁾, arien@unikama.ac.id³⁾

Abstract

This study aims to examine the influence of competence, locus of control, and human relation on employee performance at the Population and Civil Registration Office of Malang City. The study used primary quantitative data and employed a census sampling technique with a total of 55 permanent employees. Data were gathered using a Likert scale questionnaire and subsequently analyzed employing multiple linear regression techniques with IBM SPSS version 22. The results showed that, simultaneously and partially, competence, locus of control, and human relation have a positive and significant effect on the employee performance. Furthermore, the findings suggest that employees who possess strong competence and internal locus of control are likely to establish effective human relation, which in turn support overall performance. These outcomes suggest that strengthening these three dimensions can effectively enhance employee performance. For future studies, it is suggested to examine other variables that could potentially affect employee performance in order to develop a more comprehensive analytical framework.

Keywords : *Competence, Locus of Control, Human Relation, Employee Performance*

1. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen utama organisasi, karena efektivitas organisasi tergantung pada kontribusi dan kinerja setiap anggotanya. SDM berfungsi sebagai penggerak utama dalam seluruh proses organisasi, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Keberadaan SDM yang berkualitas menjadi landasan penting bagi kesinambungan dan kemajuan organisasi (Samsuni, 2017). Sementara itu, kinerja pegawai dapat menggambarkan seberapa jauh individu menerapkan kemampuannya untuk mencapai target pekerjaan yang dimilikinya yang dapat ditinjau dari segi kualitas serta kuantitas saat menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya di pekerjaan yang sudah diberikan (Mangkunegara, 2017).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang bertindak sebagai pihak utama yang melayani masyarakat dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta berupaya menyempurnakan kualitas layanan di bidang administrasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pegawai memegang peranan penting karena kinerjanya secara langsung menentukan kualitas pelayanan publik, sehingga peningkatan kinerja menjadi fokus utama bagi instansi penyelenggara layanan tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai meliputi kompetensi, lokus kendali, serta hubungan antar manusia, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian Amri *et al.* (2022), Tawas *et al.* (2022), serta Putri *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa kompetensi, lokus kendali, dan hubungan antar manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Ketiga variabel ini mencerminkan aspek kemampuan

individu, faktor psikologis, serta kondisi sosial di tempat kerja. Kompetensi yang memadai mendorong pegawai menuntaskan pekerjaan dengan tepat, akurat, dan selaras dengan standar yang berlaku di organisasi. Locus kendali menggambarkan keyakinan individu dalam mengendalikan hasil kerja, pegawai dengan locus kendali dengan kecenderungan internal memahami bahwa pencapaian kesuksesan berasal dari upaya dan kemampuan individu itu sendiri, sehingga individu cenderung proaktif, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian kinerja yang maksimal. Hubungan antar manusia mencerminkan interaksi kerja yang harmonis, komunikasi yang efisien, dan koordinasi tim yang solid sehingga menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Hasil observasi dan wawancara mengungkapkan sejumlah kendala pada kinerja pegawai tetap pada instansi tersebut. Dari sisi kompetensi, beberapa pegawai masih belum sepenuhnya memahami prosedur kerja serta pemanfaatan sistem administrasi kependudukan secara maksimal. Terkait locus kendali, tingkat kontrol internal pegawai tergolong rendah, yang ditunjukkan oleh minimnya kemampuan analisis situasi dan inisiatif tanpa arahan dari atasan. Sementara itu, dalam aspek hubungan antar manusia, pola komunikasi antara atasan dan bawahan belum berjalan secara efektif. Kondisi ini melatarbelakangi penelitian untuk menilai pengaruh kompetensi, locus kendali, dan hubungan antar manusia terhadap kinerja, sekaligus merumuskan rekomendasi pengelolaan SDM. Hasil penelitian diharapkan meningkatkan kualitas layanan publik, kepuasan masyarakat, dan keberlanjutan organisasi.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif bersifat eksplanatori diterapkan dalam penelitian ini. Penelitian ini melibatkan 55 pegawai tetap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner yang disusun dengan skala Likert 1 hingga 5, dimana indikator berasal dari teori kompetensi, locus kendali, hubungan antar manusia, dan kinerja pegawai, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen instansi dan literatur pendukung. Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS 22. Prosedur analisis yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji F dan uji t dengan tingkat signifikansi 5%.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas Instrumen

Hasil analisis menunjukkan seluruh item pada variabel kompetensi, locus kendali, hubungan antar manusia, dan kinerja pegawai memiliki nilai r hitung yang melebihi r tabel yaitu 0,361 dan dianggap valid.

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Hasilnya menunjukkan variabel dalam penelitian mempunyai tingkat konsistensi yang tinggi. Variabel Kompetensi (X1) 0,886, Locus Kendali (X2) 0,977, Hubungan Antar Manusia (X3) 0,975, dan Kinerja Pegawai (Y) 0,919, sehingga seluruh variabel dapat dikategorikan sangat reliabel dan layak digunakan karena mampu mengukur konstruk penelitian secara konsisten.

Hasil Uji Asumsi Klasik**Hasil Uji Normalitas**

Untuk memastikan residual dari model regresi mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2021).

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)
X1 X2 X3 terhadap Y	0,072	0,200

Sumber: Data Diolah 2025

Tabel 1 memperlihatkan hasil dengan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov Test dengan Asymp. Sig. 0,200 sehingga dianggap berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Untuk memastikan tidak adanya hubungan yang terlalu kuat antarvariabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2021).

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Kompetensi	0,511	1,957
Lokus Kendali	0,339	2,946
Hubungan Antar Manusia	0,297	3,364

Sumber: Data Diolah 2025

Tabel 2 memperlihatkan bahwa kompetensi memiliki Tolerance sebesar 0,511 dan VIF 1,957, lokus kendali memiliki Tolerance 0,339 dan VIF 2,946, sedangkan hubungan antar manusia memiliki Tolerance 0,297 dan VIF 3,364, sehingga dianggap tidak mengandung indikasi multikolinieritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini mengacu pada model regresi ketika varians residual tidak menunjukkan konsistensi di seluruh titik pengamatan (Ghozali, 2021).

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3,650	2,663			1,371	,176
Kompetensi	-,025	,092	-,053		-,273	,786
Lokus_Kendali	-,050	,047	-,251		-1,057	,295
Hubungan_Antar_Manusia	,060	,066	,231		,912	,366

Sumber: Data Diolah 2025

Tabel 3 memperlihatkan pengujian dengan metode Glejser, Kompetensi memperoleh signifikansi 0,786, Lokus Kendali 0,295, dan Hubungan Antar Manusia 0,366, sehingga tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,580	4,586		,345	,732
Kompetensi	,374	,158	,220	2,361	,022
Lokus_Kendali	,294	,081	,414	3,615	,001
Hubungan_Antar_Manusia	,310	,113	,336	2,744	,008

a. Dependent Variable: Kinerja_Pegawai

Sumber: Data Diolah 2025

Berikut merupakan persamaan yang diperoleh yaitu:

$$Y = 1,580 + 0,374X_1 + 0,294X_2 + 0,310X_3$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui bahwa:

1. Besaran konstanta 1,580 artinya jika semua variabel independen nol, maka variabel dependen bernilai 1,580 unit.
2. Besaran koefisien regresi variabel kompetensi 0,374 positif, artinya setiap kenaikan satu unit kompetensi meningkatkan kinerja pegawai 0,374 unit, jika asumsi variabel lain tetap.
3. Besaran koefisien regresi variabel lokus kendali 0,294 positif, artinya setiap kenaikan satu unit lokus kendali menaikkan kinerja pegawai 0,294 unit, jika variabel lain tetap.
4. Besaran koefisien regresi variabel hubungan antar manusia 0,310 positif, artinya setiap kenaikan satu unit hubungan antar manusia meningkatkan kinerja pegawai 0,310 unit, jika variabel lain tetap.

Uji F (simultan)

Pengujian ini mengevaluasi pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2021).

Tabel 5. Hasil Uji F (simultan)

Variabel Bebas	F	Signifikansi	Keterangan
Kompetensi X_1			
Lokus Kendali (X_2)	57,921	0,000	Signifikan
Hubungan Antar Manusia (X_3)			

$F_{\text{tabel}} = 2,78$

Sumber: Data Diolah 2025

Tabel 5 merupakan hasil uji pada taraf Sig. 5% menunjukkan nilai F hitung 57,921, sedangkan nilai F tabel 2,78. Nilai F hitung melebihi nilai F tabel serta tingkat signifikansi yang diperoleh 0,000, maka hipotesis 1 dinyatakan diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Uji T (parsial)

Untuk mengetahui apakah pengaruhnya terhadap variabel dependen signifikan (Ghozali, 2021). Ringkasan hasil uji t ditampilkan sebagai berikut:

1. Hipotesis 2 diterima, yaitu kompetensi terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai, ditunjukkan oleh t hitung $2,361 > t$ tabel $2,008$ dan signifikansi $0,022 < 0,05$.
2. Hipotesis 3 diterima, yaitu locus kendali terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai, ditunjukkan oleh t hitung $3,615 > t$ tabel $2,008$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$.
3. Hipotesis 4 diterima, yaitu hubungan antar manusia terbukti berpengaruh terhadap kinerja pegawai, ditunjukkan oleh t hitung $2,744 > t$ tabel $2,008$ dan signifikansi $0,008 < 0,05$.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini menggambarkan kemampuan prediktif variabel bebas dalam memetakan perubahan variabel terikat dalam analisis statistik (Ghozali, 2021).

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,879 ^a	0,773	0,760	3,179

Sumber: Data Diolah 2025

Tabel 6 memperlihatkan uji koefisien determinasi sebesar 0,760. Artinya, variabel kompetensi, locus kendali, dan hubungan antar manusia mampu menjelaskan 76,0% variasi kinerja pegawai. Sisanya, 24,0%, dipengaruhi oleh faktor luar.

3.2. Pembahasan**Pengaruh Kompetensi, Locus Kendali, dan Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Pegawai**

Pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai tercermin melalui variabel kompetensi, locus kendali, dan hubungan antar manusia, sejalan dengan Amri *et al.* (2022), Tawas *et al.* (2022), dan Putri *et al.* (2025). Keberadaan ketiga faktor ini krusial bagi optimalisasi kinerja pegawai, karena kinerja dipengaruhi oleh kombinasi kemampuan teknis, kondisi psikologis, dan interaksi sosial di lingkungan kerja. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi, penguatan locus kendali, dan hubungan kerja yang harmonis perlu terus diupayakan untuk mendukung kinerja optimal dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, integrasi ketiga variabel tersebut secara simultan dapat menciptakan keseimbangan antara kemampuan profesional dan kematangan sikap kerja pegawai. Kondisi ini berimplikasi pada meningkatnya efektivitas pelaksanaan tugas serta tercapainya target organisasi secara lebih terarah dan berkelanjutan.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai terlihat positif dan signifikan, sejalan dengan penelitian Surtiani *et al.* (2022), Sarumaha (2022), Ismanto *et al.* (2023), dan Arifai *et al.* (2022). Peningkatan tingkat kompetensi pegawai terbukti berimplikasi pada perbaikan kinerja, dapat ditinjau dari segi kualitas serta kuantitas saat menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya di pekerjaan yang sudah diberikan. Kompetensi meningkatkan kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu serta kualitas pelayanan. Dengan demikian,

peningkatan kompetensi melalui pelatihan, workshop, bimbingan teknis, dan pendampingan sistem administrasi kependudukan perlu terus dilakukan untuk menunjang kinerja pegawai secara optimal dan penguatan kompetensi juga mendorong peningkatan kepercayaan diri dan profesionalisme pegawai dalam menghadapi dinamika pekerjaan.

Pengaruh Locus Kendali terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh locus kendali terhadap kinerja pegawai terlihat positif dan signifikan, sejalan dengan penelitian Ahiri *et al.* (2022), Putri *et al.* (2024), serta Rofika dan Susanti (2022). Locus kendali internal mendorong tanggung jawab, kesungguhan, motivasi, dan kemampuan mengambil keputusan pegawai. Penguatan locus kendali dapat dilakukan melalui pemberian wewenang, pelibatan dalam pengambilan keputusan dan pengembangan diri untuk menumbuhkan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dengan demikian, upaya penguatan locus kendali diharapkan mampu menciptakan pegawai yang lebih produktif dan profesional. Selain itu, internalisasi locus kendali yang kuat memungkinkan pegawai lebih adaptif terhadap perubahan kebijakan dan tuntutan pelayanan publik.

Pengaruh Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh hubungan antar manusia terhadap kinerja pegawai terlihat positif dan signifikan, sejalan dengan Sianipar dan Harmen (2024), Suryati *et al.* (2023), Safitri *et al.* (2024), serta Fadhilah *et al.* (2023). Hal ini menegaskan bahwa interaksi kerja yang harmonis dan profesional mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas, memperkuat tanggung jawab serta komitmen pegawai, sekaligus meminimalkan munculnya keluhan dan potensi konflik dalam pelayanan. Oleh karena itu, penguatan komunikasi interpersonal, peningkatan empati, dan profesionalisme pegawai perlu terus dilakukan untuk menciptakan layanan publik yang ramah, bersifat tanggap, adaptif terhadap kebutuhan publik, serta mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai prioritas pelayanan, sehingga kinerja pegawai dapat meningkat secara optimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, secara simultan maupun parsial kompetensi, locus kendali, dan hubungan antar manusia terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sejumlah aspek perlu dikembangkan untuk mendukung kinerja pegawai yang lebih maksimal. Setiap pegawai perlu diberikan peluang untuk mengembangkan kemampuan teknis dan sikap profesionalnya. Selain itu, suasana kerja yang mendukung dan memfasilitasi kerja sama antarpegawai berimplikasi positif terhadap motivasi dan efektivitas kerja.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model empiris pada konteks instansi pelayanan publik daerah. Temuan ini menegaskan bahwa strategi peningkatan kinerja perlu dilakukan secara terintegrasi melalui pengembangan kompetensi berbasis teknologi, penguatan locus kendali internal, serta pembinaan hubungan kerja yang profesional dan suportif. Dengan demikian, sinergi antara aspek kognitif, psikologis, dan sosial menjadi landasan strategis dalam membangun organisasi yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahiri, H., Hajjali, I., Serang, S., & Azis, S. N. (2022). Pengaruh Locus Of Control, Self Esteem Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 575-598. <https://doi.org/10.37531/yum.v6i1.3692>
- Amri, U., Sumiarni, E., Tridinanti, U., Selatan, S., & Palembang, I. I. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi, Locus Of Control dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Pengembangan Kompetensi Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat (PUPR) Wilayah II Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 11(2).
- Arifai, M., Haris, A., Yasir, Y., Kurra, S. D., Hardiyanti, H., & Violin, V. (2022). Influence Leadership, Competence and Motivation To Performance Employee Service Health Regency Bay Bintuni West Papua Province. *J. Adm. J. Pemikir. Ilm. Dan Pendidik. Adm. Perkantoran*, 9(2), 305-310. <https://doi.org/10.26858/ja.v9i2.36789>
- Fadhilah, N., Lumbanraja, P., & Sembiring, M. T. (2023). The Influence of Human relation and Work Environment on Employee Performance at Industry and Trade Office of North Sumatera Province. *Quantitative Economics and Management Studies*, 4(1), 144-150. <https://doi.org/10.35877/454RI.qems1420>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismanto, I., Astaginy, N., & Kurnia, N. (2023). Pengaruh Locus of control (LOC) Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Pada Inspektorat Kabupaten Kolaka. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 1(4), 125-135. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i4.528>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Putri, R. A., Setyorini, N., & Indriasari, I. (2025). Pengaruh Self Efficacy, Locus of control dan Human relation Terhadap Kinerja Karyawan. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(2), 712-719. <https://doi.org/10.61579/future.v3i2.466>
- Putri, T. Y., Magdalena, M., & Algusri, J. (2024). Pengaruh Locus of control dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(2), 110-129. [10.58192/wawasan.v2i2.1936](https://doi.org/10.58192/wawasan.v2i2.1936)
- Rofika dan Susanti. (2022). The Effect of Competence, Individual Characteristics and Locus Of Control On Employee Performance At The Secretariat Of Pariaman City DPRD. *Bina Bangsa International Journal of Business and Management*, 2(2), 154-170. <https://doi.org/10.46306/bbijbm.v2i2.48>

- Safitri, E., Rasmewahni, R., & Sinaga, E. M. (2024). Pengaruh Human Relation, Stres Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Tebing Tinggi. *Management And Business Progress*, 3(1), 32-42. <https://doi.org/10.70021/mbp.v3i1.143>
- Samsuni, S. (2017). Manajemen sumber daya manusia. *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman Dan Kemasyarakatan*, 17(1), 113-124. <https://doi.org/10.47732/alfalahjikk.v17i1.19>
- Sarumaha, W. (2022). Pengaruh budaya organisasi dan Kompetensi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 28-36. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.10>
- Sianipar, A. B., & Harmen, H. (2024). Pengaruh Human Relation dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Samosir. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(3). <https://doi.org/10.30651/jms.v9i3.22822>
- Surtiani, A., Kurniasih, I., Mulyati, Y., & Sandjaya, T. (2022). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sespim Lemdiklat Kepolisian Republik Indonesia. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 5(4), 221-231.
- Suryati, E., Marlina, N., & Mandiri, P. (2023). Pengaruh Human relation (Hubungan Antar Manusia) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Cianjur). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9774-9784. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Tawas, N. S., Sendow, G., & Uhing, Y. (2022). Pengaruh Human Relation, Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Keuangan Dan Aset Daerah (BKAD) Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 848-857.