HUBUNGAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG

(skripsi)

Oleh :
Aulia Rossa Henita

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019

ABSTRAK

HUBUNGAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh :

AULIA ROSSA HENITA

Kemajuan organisasi pemerintah daerah sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, kompetisi global dan perdagangan bebas menuntut sumber daya manusia yang handal yang mampu beradaptasi dengan berbagai situasi perubahan. Untuk dapat mempertahankan sumber daya yang ada, organisasi dituntut untuk meningkatkan Semangat kerja pegawainya untuk mencapai syang produktif. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pemerintah Kota Bandar Lampung, pemilihan instansi ini dilatar belakangi pemikiran Dinas PTSP sebagai barisan terdepan pemerintah Kota Bandar Lampung sebagai pelayanan masyarakat, keberhasilan dinas ini melakukan tugas pokok dan fungsinya akan menjadi barometer penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah Kota Bandar Lampung.

Beberapa permasalahan yang terkait penelitian, antara lain Dinas PTSP dapat di kelompokkan sebagai organisasi pemerintah daerah yang memiliki tugas atau beban kerja yang berat, sebagi ujung tombak pelayanan pemerintah yang tentunya berhubungan langsung dengan masyarakat tentunya akan memiliki tugas yang tidak ringan serta menghadapi persoalan persoalan yang terus berkembang sehingga beban kerja pegawai dinas PTSP akan semakin berat. Kepuasan dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai PNS, merupakan bagian penting dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) baik secara langsung ataupun tidak. Suatu gejala yang dapat membuat rusaknya kondisi pada suatu organisasi adalah rendahnya kepuasan PNS dalam melaksanakan pekerjaannya, hal itu dimana konsekuensi dari rendahnya kepuasan kerja akan muncul dan terlihat dari rendahnya kehadiran pegawai, menurunnya mutu kinerja, sikap tak acuh, dan lain sebagainya. Pendekatan penelitian ini Penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian korelasional/korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 56 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan beban kerja dan kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung terbukti nyata memiliki hubungan yang saling mempengaruhi.

Diketahui bahwa korelasi (r) antara variabel X_1 dan Y adalah sebesar 0,659. Ini memberikan arti bahwa terjadi hubungan yang kuat, arah hubungan positif karena nilai r positif.

Kata Kunci : Beban Kerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

EXPENSES RELATED WORK ON THE JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU GOVERNMENT OF THE CITY OF BANDAR LAMPUNG

By :

AULIA ROSSA HENITA

The progress of local government organizations is strongly influenced by the quality of human resources, global competition and free trade requires reliable human resources who are able to adapt to various situations of change. To be able to maintain existing resources, organizations are required to improve the work spirit of their employees to achieve productive. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), the selection of this institution was motivated by the thinking of the PTSP Office as the front row of the Bandar Lampung city government as a community service, the success of this service carried out its main tasks and functions would be a barometer of the community's assessment of the service performance of the Bandar Lampung city government.

Some of the problems related to research, such as the Department of OSS can be grouped as local government organizations have a duty or a heavy workload, as a government service that would deal directly with the public will surely have a task light and facing problems growing problem that the workload of PTSP official staff will be even heavier. Satisfaction in carrying out his work as a civil servant is an important part of human resource management both directly and indirectly. A symptom that can damage the condition of an organization is the low satisfaction of civil servants in carrying out their work, which is the consequence of low job satisfaction will appear and can be seen from the low attendance of employees, decreased quality of performance, indifference and so on. This research approach The research used is a type of correlational research / correlation with a quantitative approach. Respondents in this study amounted to 56 people.

The results of this study indicate the workload and job satisfaction of employees in the Investment Services and One-Stop Integrated Services of Bandar Lampung City Government proved to have a mutually influential relationship. It is known that the correlation (r) between the variables X1 and Y is 0.659. This gives the meaning that there is a strong relationship, the direction of a positive relationship because the value of r is positive.

Keywords: Workload, Job Satisfaction

HUBUNGAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh :
AULIA ROSSA HENITA

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI PUBLIK

Pada
Jurusan Imu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019

Judul Skripsi : **HUBUNGAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : *Aulia Rossa Henita*

No. Pokok Mahasiswa : 15116041054

Fakultas : Ilmu sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Dra. Dian Kagungan, M.H	**Devi Yulianti, S.AN,. M.A**
NIP. 19690815 199703 2 001	NIP. 19850705 200812 2 004

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Noverman Duadji, M.Si

NIP. 19691103 200112 1002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua	: **Dra. Dian Kagungan, M.H**	.....
Sekretaris	: **Devi Yulianti, S.AN,. M.A**	.....
Penguji Utama	: **Nana Mulyana S.IP., M.Si**	.....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Syarief Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **24 Juni 2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.

2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.

3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandarlampung, 24 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

TGL. 20

B7295AFF750922045

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Aulia Rossa Henita

NPM. 1516041054

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Aulia Rossa Henita, lahir di Bandar lampung, pada tanggal 30 Agustus 1997. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak H. Hendrawan S.sos dan Ibu Dra Hj. Liorita Sari, MM. Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak - Kanak Dewi Sartika pada tahun 2002 – 2003 Kemudian Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Sukabumi Bandarlampung pada tahun 2003-2009. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan

Di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 29 Bandar Lampung, pada 2009-2012. Selanjutnya, penulis meneruskan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Bandarlampung pada tahun 2012-2015.

Pada tahun 2015 penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN Tertulis). Pada saat itu juga penulis tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA).

Motto

" Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan. Kamu harus menciptakannya."

[Chris Grosser]

" Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan bukan orang atau benda "

[Albert Einstein]

" Knowing is not enough; we must apply. Wishing is not enough; We must do"

[Johann Wolfgang Von Goethe]

"hidup hanyalah masalah waktu,ambil setiap kesempaan dan lakukan yg tebaik pada setiap saat kamu miliki"

[Aulia Rossa Henita]

PERSEMBAHAN

Bismillahirahmanirrahim

Segala puji bagi allah subhanahu wata'ala, tuhan yang telah memberikan kesempatan berharga sehingga dapat terselesaikan sebuah karya ilmiah ini dan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam yang selalu kita harapkan syafaatnya di hari akhir kelak.

persembahkan karya ini kepada:

Ayahanda tercinta dan H. Hendrawan S.sos

Ibunda tercinta Dra. Hj. Liorita Sari, MM

Yang selalu mencintai, mengasihi, menyayangi, mendoakan kebaikanku, mengerahkan seluruh tenaga dan pikirannya untuk kebaikan anak-anaknya Aku dengan tulus dan sebagai penyemangat dalam hidupku.

Adik tersayang ***M. Fadel Izha Leondra*** yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Seluruh keluarga besarku, sahabat, dan teman-temanku yang selalu memberikan doa dan dukungan kepadaku

Para pendidik Jurusan Administrasi Negara yang telah memberikan bekal ilmu dan pesan moral untuk melangkah jauh lebih baik ke depan, serta almamater tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu'alikumwarrahmatullahhiwabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Hubungan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak pembaca yang arif guna tugas selanjutnya dimasa yang akan datang. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, H. Hendrawan S.sos dan Dra.Hj. Liorita Sari, MM yang selalu memberikan dukungan serta motivasi, yang tiada henti menyebutku dalam doa berharap akan kebaikanku, memberikan semangat, arahan, bimbingan, dan selalu mendukung di setiap langkah serta pilihanku, dan terimakasih banyak telah mendidik dan membesarkanku dengan kasih

sayang, perhatian, dan kesabaran hingga peneliti mampu sampai di posisi saat ini.

2. Ibu Dra. Dian Kagungan, M.H selaku pembimbing utama, yang telah sabar dan bersedia meluangkan tenaga, fikiran, dan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat, saran, motivasi, serta semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Devi Yulianti, S.A.N, M.A, selaku dosen pembimbing kedua, yang telah sabar dan bersedia meluangkan tenaga, fikiran, dan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat, saran, motivasi, serta semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Nana Mulyana S.IP ., M.Si selaku dosen pembahas, yang telah membantu perbaikan melalui kritik dan saran yang diberikan demi kesempurnaan skripsi ini hingga akhir.
5. Dr. Syarief Makhya, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Bapak Eko Budi Sulistio ., S.Sos, M.AP, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, nasehat, ilmu, dan waktu dalam awal proses pengajuan skripsi dan pendidikan hingga akhir.
7. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
8. Ibu Intan Fitri Meutia , S.A.N, M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

9. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terimakasih atas semua ilmu yang telah peneliti peroleh selama proses perkuliahan. Semoga ilmu yang telah diberikan selama proses perkuliahan dapat bermanfaat dan diamalkan dengan baik dalam kehidupan peneliti kedepannya.
10. Seluruh Bapak/Ibu Karyawan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
11. Seluruh pihak Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung, terimakasih telah memberikan izin, membantu peneliti, dan menyediakan waktu untuk memberikan informasi dalam melakukan penelitian hingga selesai.
12. Adikku Muhamad Fadel Izha Leondra, teman berantem dirumah yang selalu siap sedia menemani kemanapun walaupun selalu bikin kesel .Meskipun tidak banyak membantu dalam hal teknis, semangat dan doa selalu kamu berikan untuk kakakmu ini.
13. Desy Hilma, Sahabat sekaligus Kakak Sodara dulu cuma tau nama nya tapi gak tau yg mana orangnya, kita dipertemukan di jurusan administrasi Negara dan satu kelas. Terimakasih ses buat selama ini selalu mengerti kebocahan adikmu ini yg selalu ingin dimengerti, selalu mengalah dalam hal apapun, selalu peduli dan prioritasin diriku. Tetap semangat ngerjain skripsinya jangan mageran biar cepet wisuda. Inget gua selalu bakal nemenin lu kemana aja kalo lu butuh bantuan.
14. Gita Angga Resti sahabat dari maba yang selalu mengingatkanku untuk tidak malas – malasan ngerjain tugas kuliah, selalu marahin kalo masuk kelas selalu telat orang yg amat baik memenuhi bm-ku yg gak tau diri. Terimakasih

git selalu ada buat nemenin kesana-kesini dari jaman maba sampai perskripisan. Jangan pernah berubah tetep jadi gita yg gua kenal!

15. Irma Ayu sundari Sahabat dimasa perkuliahan yang paling aneh, yang paling receh. Yang apa-apa kalo sama dia semua serba lucu yang menurut orang gak lucu menurut kita lucu, kalo udah berangkat bareng Irma kekampus yang pasti kita bakal telat dan selalu telat. Terimakasih ya ma sudah menjadi orang teraneh didalam hidupku
16. Dwi Ambar Prastiwi orang yang sebodoamat ga pernah ambil pusing tapi sebenernya dia peduli, sahabat sekaligus teman gabutku selama kuliah, semangat mbar ngerjain skripsinya jangan males-malesan biar cepet wisuda.
17. Cempaka Sari CH, sahabat dari SMA yang selalu mendengarkan keluh kesahku dari yang sangat tidak penting sampe yg sangat penting, Orang yang tidak pernah lupa support dam yang selalu ngasih nasehat dalam hal dunia maupun akhirat. Jangan males – malesan cem ngerjain skripsinya harus semangat biar cepet lulus jangan galau mulu. .
18. Hariadi Darma Pranata orang yg selalu ada, yang selalu mendengarkan keluh kesah dalam mengerjakan perskripsian,yg selalu support dan mengingatkan saat mager melanda untuk nge-draff. Terimakasih buat semuanya.
19. Anindya Nur Rahmi, Indah Pratiwi, Josephine Kevinna Inka, Nabilla Muharam S. sahabat sahabatku dari SMA, terimakasih untuk support dari kalian semua, semangat skripsinya jangan mager-mageran ya!
20. Ari Saputra , Choliyan Erlanda ,Lidya Putri Paramitha, M. Adhan Yuditira , M. Ferdinan Putra Temen sekelasku selama kuliah, buat ari makasih ya ri selama ini udah bantuin dan ngejelasin tugas selama kuliah, untuk lidya

teman gabutku selama kuliah jangan males males ngerjain skripsi kurang-kurangin main, dan buat iyan adhan dan dinan pelipur lara semangat ngegarap skripsinya. Jangan main ngibulin orang terus!

21. Monica Adinda Pricilya, Arini Meronica, Dhias Prabasworo sahabat – sahabatku sekaligus teman gabutku dibangku sekolah, semangat ngerjain skripsi buat kalian!
22. Teman – teman KKN Tiyuh Penumangan Osin,Cahya,Maruta,Fiya,Azib, Renaldy terimakasi supportnya untuk selalu mengingatkan untuk garap skripsi terutama osin.
23. Teman seperjuanganku sejak maba, Thanzilul Putri Pratami, Annisa Hidayati, Nandita Ibelia, Hastin Barokah Marolina. Inget gaksi dulu kita masih bersembilan, meskipun sekarang udah punya jalan masing-masing yang pastinya jauh lebih baik.
24. Seluruh keluarga besar Jurusan Administrasi Negara FISIP Unila khususnya ATLANTIK (Angkatan Tujuh Belas Administrasi Publik), yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terimakasih untuk kebersamaannya selama dibangku perkuliahan, terimakasih buat teman-teman yang sempat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
25. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas bantuannya.

Akhir kata, semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT. Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam pembuatan skripsi ini yang tentunya masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi sedikit harapan semoga karya ilmiah sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 1 Juli 2019

Penulis

Aulia Rossa Henita

DAFTAR ISI

Halaman

Cover .....
Daftar Isi ..... **ii**
Daftar Tabel.....**v**
Daftar Gambar ..... **vi**

I. PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 8

II. TINJAUAN PUSTAKA.....**9**

A. Tinjauan Tentang Beban Kerja.....9

B. Tinjauan Kepuasan Kerja 12

1. Pendekatan Tentang Kepuasan Kerja 14
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....19
3. Pengukuran Kepuasan ……23
4. Dimensi Pengukuran Kepuasan Kerja 27

5. Penilaian Tingkat Kepuasan Kerja……..29

C. Penelitian Terdahulu 31

D. Kerangka Pikir 33

I I I . METODE PENELITIAN.....35

A. Jenis dan Tipe Penelitian.....35

B. Definisi Konseptual 36

C. Definisi Operesional 36

D. Indikator Penelitian 37

E. Populasi 38

F. Teknik Sampel..... 38

G. Lokasi Penelitian……38

H.Teknik Pengumpulan Data……39

I.Teknik Analisis Data 39

J. Uji Validitas ……40

K.Uji Realibiltas ……41

L.Pengujian Signifikasi dengan Uji t……42

M.Uji F ……43

I V . Gambaran Umum 45

A.Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP 45

B. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP.....48

C. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP 48

V. HASIL DAN PEMBAHASAN 51

A. Hasil Penelitian.....51

1) Gambaran Umum Responden 51
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....52
4) Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....54
5) Uji Validitas Realibilitas.....55
6) Deskripsi Data Variabel Penelitian 59
7) Deskripsi Variabel Beban Kerja (X).....59
   a. Indikator Faktor Efesiensi.....60
   b. Indikator Faktor Uraian Pekerjaan.....61
   c. Indikator Faktor Waktu Kerja 62

8) Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y) 63
   a. Indikator Faktor Psikologi 64
   b. Indikator Faktor Sosial 65
   c. Indikator Faktor Fisik 66
   d. Indikator Faktor Finansial 68

9) Uji Hipotesis 69
10) Uji Signifikasi 70

B. Pembahasan 71

VI. KESIMPULAN SAN SARAN.....74

A. Kesimpulan.....74

B. Saran 74

Daftar Pustaka 75

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Beban Kerja……..... 4
2. Tugas Pokok dan Fungsi…….. 4
3. Penelitian Terdahulu…….. 32
4. Tingkat Hubungan ……..... 40
5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....51
6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia 53
7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....54
8. Uji Validitas .....……..……..56
9. Jawaban Responden untuk Faktor Efesiensi 60
10. Jawaban Responden untuk Uraian Pekerjaan 61
11. Jawaban Responden untuk Waktu Kerja 63
12. Jawaban Responden untuk Faktor Psikologi…… 64
13. Jawaban Responden untuk Faktor Sosial..... 65
14. Jawaban Responden untuk Faktor Fisik…….....67
15. Jawaban Responden untuk Faktor Finansial 68
16. Nilai Tingkat Hubungan 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

1. Kerangka Pikir…….. 34
2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP 49
3. Diagram Jenis Kelamin.. 52
4. Diagram usia…… 53
5. Diagram Masa Bekerja…….....55

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan organisasi pemerintah daerah sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, kompetisi global dan perdagangan bebas menuntut sumber daya manusia yang handal yang mampu beradaptasi dengan berbagai situasi perubahan. Oleh karena itu organisasi pemerintah harus mampu memilih sumber daya yang berkualitas dan mempertahankan sumber daya manusia yang sudah ada dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk dapat mempertahankan sumber daya yang ada, organisasi dituntut untuk meningkatkan Semangat kerja pegawainya untuk mencapai SDM yang produktif.

Menurut Sedarmayanti dalam Umar (2004:42) ciri-ciri SDM yang produktif adalah tampak tindakannya konstruktif, percaya diri, mempunyai rasa tanggung jawab, memiliki rasa cinta terhadap pekerjaannya, mempunyai pandangan jauh kedepan, dan mampu menyelesaikan persoalan. Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai variabel antara lain beban kerja yang dimiliki pegawai di organisasi tersebut serta kepuasan kerja yang mewarnai lingkungan kerja organisasi tersebut.

Penelitian direncanakan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pemerintah Kota Bandar Lampung, pemilihan instansi ini di latar belakangi pemikiran Dinas Pelayan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai barisan terdepan pemerintah Kota Bandar Lampung sebagai pelayanan masyarakat, keberhasilan dinas ini melakukan tugas pokok dan fungsinya akan menjadi barometer penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah Kota Bandar Lampung.

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP adalah membantu Walikota dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Sedangkan fungsi Badan Penanaman Modal dan PTSP Kota Bandarlampung adalah :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan PTSP.
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan PTSP.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan PTSP.
4. Penyelenggaraan administrasi di bidang penanaman modal dan PTSP.
5. Pemantauan dan evaluasi dibidang penanaman modal dan PTSP.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk itu sebagai organisasi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, peningkatan kinerja kelembagaan sangat penting untuk selalu menjadi perhatian, kinerja lembaga dapat ditingkatkan dengan berbagai cara antara lain dengan memperhatikan beban kerja pegawai serta pembentukan kepuasan kerja yang positif yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Komaruddin (2006 : 235) beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas. Menurut Simamora (2005 : 57), bahwa pekerjaan adalah prosedur untuk menentukan tugas-tugas dan hakekat pekerjaan, serta jenis orang yang perlu diangkat untuk melaksanakannya, atau dengan kata lain analisis pekerjaan menyediakan data tentang syarat pekerjaan yang digunakan untuk menyusun uraian pekerjaan (*job description*) dan spesifikasi pekerjaan (*job specification*). Lebih lanjut dikatakan pula, bahwa informasi yang dihasilkan oleh analisis pekerjaan dapat digunakan dalam rekrutmen dan seleksi, kompensasi, penilaian prestasi kerja, serta pendidikan dan pelatihan. Dinas PTSP dapat di kelompokkan sebagai organisasi pemerintah daerah yang memiliki tugas atau beban kerja yang berat, sebagi ujung tombak pelayanan pemerintah yang tentunya berhubungan langsung dengan masyarakat tentunya akan memiliki tugas yang tidak ringan serta menghadapi persoalan persoalan yang terus berkembang sehingga beban kerja pegawai dinas PTSP akan semakin berat.

Dinas PTSP dapat di kelompokkan sebagai organisasi pemerintah daerah yang memiliki tugas atau beban kerja yang berat, sebagi ujung tombak pelayanan pemerintah yang tentunya berhubungan langsung dengan masyarakat tentunya akan memiliki tugas yang tidak ringan serta menghadapi persoalan persoalan yang terus berkembang sehingga beban kerja pegawai dinas PTSP akan semakin berat.

Berikut beberapa beban kerja yang dimiliki pegawai/staf dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

Tabel 1. Beban Kerja

No.	Kegiatan/Tugas Jabatan	Keterangan
1.	Pelayanan pembuatan IMB	Berdasarkan permintaan masyarakat
2.	Ijin titik reklame	Berdasarkan permintaan masyarakat
3.	Pelayanan penanaman modal	Jemput Bola
4.	Pengawasan, Pengendalian,Pelaporan penanaman modal	Kegiatan rutin
5.	Pelayanan pembuatan SIUP,SITU,TDP	Berdasarkan permintaan masyarakat
6.	Administrasi surat masuk/surat keluar	Kegiatan rutin

Sumber : Dinas PTSP 2018

Adapun Uraian struktural organisasi Dinas PTSP dengan urain tugas dan pencapaian terhadap tugas tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Tugas Pokok dan Fungsi

NO.	SUSUNAN ORGANISASI	URAIAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI
1.	Kepala Dinas	Kepemimpinan dan Kordinasi
2.	Sekertaris	Bidang Kesekretariatan, penyusunan program umum dan kepegawaian
3.	Bidang Penanaman Modal	Pelayananan Modal , promosi, pengembangan dan kerjasama
4.	Bidang Pelayanan Perizinan	Pelayanan perizinan tata ruang, bangunan serta penetapan perizinan
5.	Bidang Pengendalian, Pengawasan	Pengawasan perizinan , internal dan eksternal dan pelayanan pengaduan
6.	Bidang informasi pengembangan pengelolaan data	Pelayanan informasi dan publikasi perizinan , pengkajian dan pengembangan perizinan serta urusan pengelolaan data dan pelaporan perizinan

Sumber : Dinas PTSP 2018

Dari tabel 1 dan tabel 2 diatas menjelaskan hubungan dari tugas pokok dan fungsi yang dimiliki jabatan struktural dalam organisasi pemerintah daerah dengan kegiatan teknis atau beban kerja yang dimiliki oleh masing masing unit,

bidang atau seksi organisasi pemerintah daerah PTSP. Tabel menunjukan tugas dan tanggungjawab atau beban kerja trlsh terdistribusi dengan baik, masing-masing bidang telah memiliki kejelasan akan tugas yang harus dilakukan atau dengan kata lain tugas pokok dan fungsi telah terurai sesuai masing – masing bidang yang telah ditetapkan.

Diketahui bahwa pegawai memiliki respon yang berbeda terhadap beban kerja yang dimiliki, ada yang menerima dengan baik,ada yang mengeluh,bahkan ada yang mengusulkan pindah satuan kerja. Fakta lain didapat kepuasan kerja pegawai umumnya terkait dengan penghasilan yang diterima, atau peningkatan kesejateraan (Wawancara dengan , kepala Sub Bagian Tata Usaha, Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu, pada 12 febuari 2019). Fakta – fakta diatas secara langsung menimbulkan ketertarikan dari peneliti untuk mengetahui lebi lanjut.

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah orgaisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai. Kepuasan kerja menurut Susilo Martoyo (2002 : 115), pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya,ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Kepuasan sebenarnya merupakan keadaan yang sifatnya subyektif yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak atasnya. Sementara setiap pegawai secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan.

Menurut Tiffin dalam Moch. As'ad (2005 : 104) kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari pegawai terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan pegawai. Sedangkan menurut Blum (1956) dalam Moch. As'ad (2005 : 104) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor – faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja. Dari batasan - batasan mengenai kepuasan kerja tersebut, dapat disimpulkan secara sederhana bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini berarti bahwa konsepsi kepuasan kerja melihatnya sebagai hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya.

Perasaan seseorang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai – nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing – masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya.

Aparatur Sipil Negara (ASN) seringkali mencari kepuasan yang optimal dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari dalam hal melaksanakan pekerjaannya sehari-hari, demikian pula halnya Aparatur Sipil Negara di lingkup Dinas PTSP. ASN mengeluarkan segenap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas yang diemban dari atasannya dengan penuh semangat serta bertanggung jawab atas hasil kerjanya. Jika memang demikian, hasil kerja ASN seiring akan

meningkat terus dari hari-kehari mencerminkan adanya suatu kepuasan dalam bekerja. Di dalam kenyataannya kepuasan kerja secara menyeluruh belum sampai pada tingkat yang maksimal.

Kepuasan dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai ASN, merupakan bagian penting dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) baik secara langsung ataupun tidak. Suatu gejala yang dapat membuat rusaknya kondisi pada suatu organisasi adalah rendahnya kepuasan ASN dalam melaksanakan pekerjaannya, hal itu merupakan konsekwensi dari rendahnya kepuasan kerja yang menimbulkan rendahnya kehadiran pegawai, menurunnya mutu kinerja, sikap tak acuh, dan lain sebagainya. Paparan di atas menunjukkan adanya keterkaitan antara beban kerja yang diterima pegawai dengan kepuasan kerja pegawai tersebut. Sehingga berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam dengan judul "**Hubungan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "**Seberapa Besar Beban kerja berhubungan dengan Kepuasan kerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung** ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan pokok yang terdapat dalam penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai peneliti diantaranya adalah untuk mengetahui besarnya

hubungan beban kerja dengan Kepuasan kerja pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka terdapat 2 aspek manfaat teoritis dan praktis yang akan diperoleh dari penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Secara teoritis

   Penelitian ini dapat mengembangkan kajian Ilmu Administrasi Publik, terutama dalam bidang Manajemen Aparatur Sipil Negara

2. Secara praktis

   a) Bagi mahasiswa

      Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan bagi para peneliti selanjutnya untuk menambah informasi yang berguna bagi penelitian berikutnya.

   b) Bagi pihak Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Bandarlampung

      Dapat menjadi masukan atau saran informasi bagi pengembangan organisasinya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Beban kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bahwa kapasitas adalah kemampuan (kesanggupan, kecakapan) yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah, sehingga dengan kemampuan yang dimiliki akan dapat berfungsi dan berproduksi secara proporsional sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki. Beban kerja secara umum menurut Groenewegen dan Hutten (2001:34) adalah keseluruhan waktu yang digunakan dalam melakukan aktivitas atau kegiatan dalam kerja. Menurut Finkler dan Koyner (2000 : 77), beban kerja diartikan sebagai volume kerja dari suatu unit atau departemen. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah keseluruhan waktu yang digunakan untuk melakukan kegiatan di suatu unit atau organisasi. Sunarso dan kusdi (2010;63) menyatakan beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat berupa tuntutan tugas atau pekerjaan,organisasi dan lingkungan kerja. Beban kerja adalah sesatu yang terasa memberatkan, barang-barang atau sesuatu bawaan yang dipikul, yang sukar untuk dikerjakan sebagai tanggungan.

Pendapat yang dinyatakan oleh Sunarso dan kusdi (2010;72) menyatakan beban berarti tanggungan yang harus dikerjakan sebagai tanggungan yang menjadi

tanggung jawabnya. Kerja adalah kegiatan melakukan sesatu yang dilakukan bertujuan mendapatkan hasil pekerjaan.

Menurut Tarwaka (2004: 95), faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah:

1. Faktor Eksternal

   Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Aspek beban kerja eksternal sering disebut sebagai *stressor*. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah:

   1) Tugas-tugas *(tasks)*

      Tugas ada yang bersifat fisik seperti, tata ruang kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja dan alat bantu kerja. Tugas juga ada yang bersifat mental seperti, kompleksitas pekerjaan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

   2) Organisasi kerja

      Organisasi kerja yang mempengaruhi beban kerja misalnya, lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, sistem pengupahan, kerja malam, tugas dan wewenang.

   3) Lingkungan kerja

      Lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja adalah yang termasuk dalam beban tambahan akibat lingkungan kerja. Misalnya saja lingkungan kerja fisik (penerangan, kebisingan, getaran mekanis), lingkungan kerja kimiawi (debu, gas pencemar udara), lingkungan kerja biologis (bakteri, virus dan parasit) dan lingkungan kerja psikologis (penempatan tenaga kerja).

2. Faktor Internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tersebut dikenal dengan strain. Secara ringkas faktor internal meliputi:

1) Faktor somatis, yaitu jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
2) Faktor psikis, yaitu motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasaan, dan lain sebagainya

Menurut Miftah Thoha (2003 : 64), bahwa kelembagaan adalah organisasi yang terdiri dari unit-unit kerja, dimana unit-unit kerja terdiri dari beberapa jabatan. Tentunya berdasarkan jabatan yang ada dalam unit, maka pekerjaan akan dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi dari jabatan tersebut. Sedangkan menurut Komaruddin (2006 : 235) beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang petugas.

Lebih lanjut dikatakan pula, bahwa informasi yang dihasilkan oleh analisis pekerjaan dapat digunakan dalam rekrutmen dan seleksi, kompensasi, penilaian prestasi kerja, serta pendidikan dan pelatihan. Maitland (2003 : 42) mengatakan, bahwa analisis pekerjaan adalah proses mengumpulkan dan mempelajari informasi yang berkaitan dengan semua aspek dari suatu jabatan. Dengan informasi tersebut,memungkinkan untuk mengambil keputusan yang tepat bagi kepentingan masa depan pekerjaan tersebut, serta sekaligus dapat diputuskan tipe orang seperti apa yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan tersebut dengan

berhasil. Analisis pekerjaan yang sempurna dan menyeluruh, mencakup tujuan, posisi, tugas utama, kualitas yang diperlukan, dan lingkungan kerja.

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan akan merujuk kepada pendapat dari Moekijat (2005 : 72) yaitu hal hal yang mempengaruhi dari beban kerja antara lain adanya efisiensi, efiensi dalam bekerja secara langsung akan meringankan pekerjaan pegawai tersebut, hal-hal yang tidak perlu dikerjakan akan dapat dihindari sehingga pegawai tersebut dapat mengurangi kelelahannya. Uuraian dari pekerjaan tersebut (*job description*) hal ini mengakibatkan pegawai dapat bekerja secara fokus, tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Kemudian waktu kerja, indikator ini menunjukkan seorang pegawai dapat memiliki beban kerja yang berlebih atau kurang dari seharusnya salah satunya dengan menjadikan waktu kerja pegawai sebagai tolak ukur.

B. Tinjauan Tentang Kepuasan kerja

Menurut Bass dan Ryter (2000 : 67) Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah cara seorang pegawai merasakan pekerjaanya. Kepuasan kerja merupakan generaralisasi sikap-sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan atas aspek-aspek perkerjaannya bermacam-macam. Kepuasan kerja adalah suatu sikap positif dan juga bisa *negative* yang dipunyai individu terhadap berbagai segi pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan teman sekerja. Hal ini dihasilkan dari intrinsik dan ekstrinsik dan persepsi mereka terhadap pekerjaanya. Sementara itu istilah kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) merujuk pada sikap umum seorang individu yang menilai perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima dengan yang diyakininya seharusnya diterima. Individu yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap yang positif terhadap kerja itu, individu yang tidak

berpuas hati dengan kerja mempunyai sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Definisi tersebut sejalan dengan pernyataan bahwa kerja adalah kegiatan yang menghasilkan suatu nilai bagi orang lain. Jika yang dirasakan dari pekerjaannya melampui biaya marginal yang dikeluarkan oleh pegawai disebut cukup memadai maka akan muncul kepuasan kerja. Kepuasan kerja merujuk kepada keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang.

Hasibuan (2001;27) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Ada perbedaan yang penting antara perasaan ini dengan unsur lainnya dari sikap pegawai. Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang yang relatif yang berbeda dari pemikiran obyektif dan keinginan perilaku. Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah suatu keadaan emosional pegawai dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara batas jasa pegawai dengan tingkat nilai balas jasa baik finansial maupun nonfinansial. Kepuasan kerja adalah tingkat di mana seseorang merasa positif atau negatif tentang berbagai segi dari pekerjaan, tempat kerja, dan hubungan dengan teman kerja.

Kepuasan kerja biasanya didefinisikan sebagai tingkat pengaruh positif pegawai terhadap pekerjaannya atau situasi pekerjaan (Locke, 2006: Spector, 2007). Pengaruh positip pada definisi ini dapat ditambahkan komponen kognitif dan perilaku, hal ini sesuai dengan cara psikologis social mendefinisikan sikap (Zanna & Rempel, 2008). Kepuasan kerja nyatanya adalah sikap pegawai terhadap pekerjaannya. Aspek kognitif dari kepuasan kerja merupakan keyakinan pegawai tentang pekerjaannya, yaitu keyakinan bahwa pekerjaannya menarik,

tidak menarik, banyak tuntutan dsb. Aspek kognitif ini tidak bebas dari aspek afektif yaitu sangat terkait dengan perasaan dari pengaruh positif.

Komponen perilaku merupakan perilaku pegawai atau lebih sering kecenderungan perilaku terhadap pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja pegawai juga menjadi nyata oleh fakta bahwa ia mencoba untuk mengikuti pekerjaan secara teratur, bekerja keras, dan berniat tetap menjadi anggota organisasi utk waktu yang lama. Dibanding komponen kognitif dan afektif dari kepuasan kerja, komponen perilaku sedikit informative, karna sikap tidak selalu sesuai dengan perilaku, seperti seseorang tidak suka dengan pekerjaannya tetapi tetap sbg pegawai karna alasan financial.

Jadi dapat disimpukan bahwa kepuasan kerja nyatanya adalah sikap pegawai terhadap pekerjaannya. Aspek kognitif dari kepuasan kerja merupakan keyakinan pegawai tentang pekerjaannya, yaitu keyakinan bahwa pekerjaannya menarik, tidak menarik, banyak tuntutan dsb. Aspek kognitif ini tidak bebas dari aspek afektif yaitu sangat terkait dengan perasaan dari pengaruh positif.

1. Pendekatan Teoritis dari Kepuasan Kerja

Porsi substansi dari penelitian yang dilakukan pada kepuasan kerja selama bertahun-tahun telah dikhususkan untuk menjelaskan apa sebenarnya yang menentukan tingkat kepuasan kerja pegawai. Memahami perkembangan dari kepuasan kerja adalah teori penting pada psikologi organisasi. Juga kepentingan praktis organisasi karena mereka berusaha untuk mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai dan akhirnya, hasil penting lainnya. Terdapat 3 pendekatan umum utk menjelaskan perkembangan kepuasan kerja: 1) Pendekatan Karakteristik

Pekerjaan 2) Pendekatan Proses Informasi Sosial and 3) Pendekatan Disposisional.

Menurut pendekatan karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja ditentukan terutama oleh sifat pekerjaan pegawai atau oleh karakteristik organisasi dimana mereka bekerja.Kepuasan kerja sangat ditentukan oleh perbandingan : apa yang pekerjaan berikan utk mereka dan apa yang mereka berikan utk pekerjaan. Setiap aspek seperti gaji, kondisi kerja, pengawasan memberi kontribusi untuk penilaian kepuasan kerja (Hulin 2001). Locke, 2006 mengusulkan yang dikenal sebagai *range of affect theory, premis* dasar dari *range of affect theory* adalah bahwa aspek pekerjaan yang berbeda dipertimbangkan ketika pegawai membuat penilaian tentang kepuasan kerja. Pendekatan karakteristik pekerjaan yang sangat mendarahdaging terhadap kepuasan kerja dalam psikologi organisasi.

Teori Proses informasi sosial (Salancik & Pfeffer, 2007, 2008) mengusulkan dua mekanisme utama dimana pegawai mengembangkan rasa puas atau tidak. Mekanisme pertama menyatakan pegawai melihat perilaku mereka secara retrospektif dan membentuk sikap seperti kepuasan kerja untuk memahaminya, teori ini didasari pada Bem's, 2002 dalam As'ad (2005 : 109) dengan *Self-Perception Theory*. Mekanisme lain yang paling dekat dengan Teori Proses informasi social adalah bahwa pegawai mengembangkan sikap seperti kepuasan kerja melalui pengolahan informasi dari lingkungan sosial, teori ini didasari pada Festinger's, 2004 dengan *Social Comparison Theory,* yang menyatakan bahwa bahwa orang sering melihat ke orang lain untuk menafsirkan dan memahami lingkungan.

Pendekatan yang paling baru untuk kepuasan kerja didasari pada disposisi internal. Premis dasar dari pendekatan dispositional terhadap kepuasan kerja adalah bahwa beberapa pegawai mempunyai kecenderungan menjadi puas atau tidak dengan pekerjaannya, terlepas dari sifat pekerjaan atau organisasi dimana mereka bekerja. Penelitian dari pendekatan ini diantaranya yang dilakukan oleh Weitz, 2002 tentang kecenderungan afektif individu berinteraksi dengan kepuasan kerja yang berdampak omset. Staw and Ross, 2005 dalam As'ad (2005 : 119) menyelidiki kestabilan kepuasan kerja diantara sampel pekerja pria, penelitian ini mendapatkan bahwa ada korelasi antara kepuasan kerja pada suatu waktu, dan kepuasan kerja 7 tahun kemudian.

Ketiga pendekatan di atas secara bersama-sama menentukan kepuasan kerja atau dengan kata lain kepuasan kerja adalah fungsi bersama dari karakteristik pekerjaan, proses informasi social dan pengaruh disposisional.

Menurut Wexley dan Yukl (2007) dalam bukunya yang berjudul *Organisational Behavior And Personnel Psychology*, teori-teori tentang kepuasan kerja ada tiga macam yang lazim dikenal yaitu :

1) *Discrepancy Theory*

Teori ini menerangkan bahwa seorang pegawai akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan yang ada. Dipelopori oleh Porter (2001) dengan mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Selanjutnya Locke (2009) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung kepada *discrepancy antara should be*

(expectation, need, atau value) dengan apa yang menurut perasaannya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan (As'ad, 2005:105).

2) *Equity Theory*

Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas,tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan *(equity)* atau tidak atas suatu situasi. Menurut teori ini *equity* terdiri dari tiga elemen, yaitu :

a) *Input*, yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan oleh pegawai sebagai sumbangan atas pekerjaannya.
b) *Outcomes*, yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan olehpegawai sebagai hasil dari pekerjaannya.
c) *Comparison persons*, yaitu kepada orang lain atau dengan siapa pegawai membandingkan *rasio input – outcomes* yang dimilikinya. *Comparison Persons* ini bisa berupa seseorang di organisasi yang sama, atau di tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau.

Dari deskripsi di atas dapat disimpulkan dalam teori ini adalah setiap pegawai akan membandingkan *rasio input – outcomes* dirinya dengan *rasio input – outcomes* orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka ia akan merasa cukup puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan, bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa pula tidak. Kelemahan teori ini adalah kenyataan bahwa kepuasan orang juga ditentukan oleh *individual differences* (misalkan saja pada waktu orang melamar pekerjaan apabila ditanya besarnya gaji/upah yang diinginkan). Selain itu tidak liniernya hubungan antara besarnya kompensasi dengan tingkat kepuasan lebih banyak bertentangan dengan kenyataan (As'ad, 2005:106).

3) *Two Factor Theory*

Prinsip dari teori ini adalah kepuasan dan ketidakpuasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan kerja terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu (Herzberg,2006). Teori ini pertama dikemukakan oleh Herzberg melalui hasil penelitian beliau dengan membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok, yaitu :

a) Kelompok *satisfiers*, yaitu situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari tanggung jawab, prestasi, penghargaan, promosi, dan pekerjaan itu sendiri. Kehadiran faktor ini akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak hadirnya ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.
b) Kelompok *dissatisfiers* ialah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari kondisi kerja, gaji, penyelia, teman kerja, kebijakan administrasi, dan keamanan. Perbaikan terhadap kondisi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber kepuasan kerja. Yang menarik dari teori ini justru terletak pada konsep dasar tentang pemisahan kepuasan dan ketidakpuasan kerja, karena dianggap kontroversial. Penelitian yang dilakukan oleh Mills (2007) terhadap 155 orang pegawai dari dua buah pabrik besar di Australia, dimana sampel terdiri dari berbagai tingkatan umur, kebangsaan, lama dinas, dan macam jabatan. Hasilnya seratus persen mendukung teori dua faktor tersebut (As’ad,2005:108-109).

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor yang memberikan kepuasan kerja menurut Blum (2006) sebagai berikut: (1) Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan; (2) Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berkreasi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan; (3) Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas. (As'ad, 2005: 114).

Pendapat dari Gilmer (2006) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

1) Kesempatan untuk maju, dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja;
2) Keamanan kerja. Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi pegawai pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan pegawai selama kerja;
3) Gaji, lebih banyak menyebabkan ketidak puasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya;

4) Organisasi dan manajemen. Organisasi dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja pegawai;
5) Pengawasan (*Supervise*), Bagi pegawai, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over;*
6) Faktor intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan;
7) Kondisi kerja, termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyinaran, kantin dan tempat parkir;
8) Aspek sosial dalam pekerjaan, merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja;
9) Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar pegawai dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi pegawainya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja;
10) Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

(As’ad, 2005: 115)

Harold E. Burt dalam As'ad (2005:112) mengemukakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1) Faktor hubungan antar pegawai, antara lain :
   a) Hubungan antara manager dengan pegawai
   b) Faktor fisis dan kondisi kerja
   c) Hubungan sosial diantara pegawai
   d) Sugesti dari teman sekerja
   e) Emosi dan situasi kerja
2) Faktor Individu, yaitu yang berhubungan dengan :
   a) Sikap orang terhadap pekerjaannya
   b) Umur orang sewaktu bekerja
   c) Jenis kelamin
3) Faktor luar *(external),* yang berhubungan dengan :
   a) Keadaan keluarga pegawai
   b) Rekreasi
   c) Pendidikan (*training, up grading* dan sebagainya)

Pendapat lain dikemukakan oleh Ghiselli dan Brown(2000), bahwa ada lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu :

1) Kedudukan (posisi)

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja padapekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada yang pekerjaannya lebih rendah. Sesungguhnya hal tersebut tidak selalu benar,

tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaannyalah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

2) Golongan

Seseorang yang memiliki golongan yang lebih tinggi umumnya memiliki gaji, wewenang, dan kedudukan yang lebih dibandingkan yang lain, sehingga menimbulkan perilaku dan perasaan yang puas terhadap pekerjaannya.

3) Umur

Dinyatakan bahwa ada hubungan antara umur dengan kepuasan kerja, dimana umur antara 25-34 tahun dan umur 40–45 tahun adalah merupakan umuryang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

4) Jaminan finansial dan jaminan sosial

Jaminan finansial dan jaminan sosial umumnya berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

5) Mutu Pengawasan

Kepuasan pegawai dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dengan bawahan, sehingga pegawai akan merasa bahwadirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja (As'ad,2005:113).

Dari berbagai pendapat diatas dapat dirangkum mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu (As'ad, 2005:115-116) :

1) Faktor psikologi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadapkerja, bakat, dan keterampilan.

2) Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antar sesama pegawai, dengan atasannya, maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya.
3) Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan,pengaturan waktu kerja, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai,umur dan sebagainya.
4) Faktor Finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminansosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

3. Pengukuran Kepuasan Kerja

Kita tidak akan pernah bisa mempelajari tentang kepuasan kerja, bila saja kita tidak memiliki cara untuk mengukurnya. Untungnya ada beberapa ukuran kepuasan kerja yang dapat digunakan. Biasanya ada empat macam ukuran yang paling sering dipergunakan secara luas. Namun sebelum mempelajari tantangukuran-ukuran kepuasan kerja, akan dijelaskan terlebih dahulu bagaimana sebuah ukuran dapat disebut valid.

Meskipun ukuran-ukuran yang disebutkan di atas dilihat sebagai ukuran construct valid dari kepuasan kerja, namun sangat tidak benar untuk mengatakan ukuran apapun sebagai construct valid ataupun tidak construct valid. Construct validity adalah masalah level. Ukuran-ukuran yang disebutkan

sebelumnya berasosiasi dengan level yang tinggi dari bukti-bukti *construct valid* itu sendiri.

Lantas bagaimanakah cara untuk menyediakan bukti-bukti untuk construct *validity* dari sebuah ukuran? Secara general ada tiga tes untuk construct *validity*. Yang pertama, agar sebuah ukuran dapat disebut sebagai construct valid, itu harus sangat berhubungan dengan ukuran-ukuran lain yang memiliki konstruksi sama. Ini disebut juga dengan istilah *convergence*. Kedua, sebuah ukuran harus berbeda dari ukuran-ukuran dengan variabel yang berbeda. Nama lainnya adalah *discrimination*. Cara ketiga yang biasa digunakan para peneliti untuk menunjukkan bukti dari *construct validity* adalah melalui prediksi teoritikal dasar. Dalam hal ini, para peneliti mengembangkan sebuah jaringan nomologikal yang berbasis teori dari hubungan antara ukuran yang akan dikembangakan dan variabel lain yang berkepentingan.

Salah satu dari ukuran kepuasan kerja yang banyak dipergunakan secara luas adalah *Face Scale* yang dikembangkanoleh Kunin pada pertengahan tahun 2000an. *Face scale* ini terdiri dari serangkaian wajah-wajah dengan berbagai ekspresi emosi yang berbeda. Responden diminta untuk dapat menunjukkan dari lima ekspresi wajah yang tersedia ekspresi wajah manakah yang paling mewakili perasaan mereka kepada kepuasan secara keseluruhan terhadap pekerjaan mereka. Keuntungan utama dariface scale ini adalah kesimpelannya dan responden tidak perlu melalui sebuah jenjang membaca yang tinggi untuk dapat menyelesaikannya. Sementara, kerugian potensial dari *face scale* ini adalah ia tidak menyediakan informasi mengenai kepuasan pegawai dengan aspek yang berbeda dari pekerjaan mereka.

Skala lain yang juga banyak dipergunakan adalah *Job Descriptive Index* (JDI) yang dikembangan pada akhir tahun 2000an oleh Patricia Cain Smith dan kolega-koleganya di Universitas Cornell. Skala JDI dinamai dengan tepat, karena skala tersebut membuat reponden mendeskripsikan pekerjaan mereka. Perbedaannya dengan face scale, pengguna JDI bisa mendapatkan skor untuk berbagai aspek yang berbeda dari pekerjaan dan lingkungan kerja mereka. Keuntungan utama dari JDI adalah banyak data yang mendukung *construct validity* nya. Terlebih lagi, bila seorang peneliti atau konsultan ingin menggunakan JDI untuk mengukur kepuasan kerja dari sekelompok pekerja maka ia akan dapat membandingkan skor-skor sekelompok pekerja ini dengan seorang sampel normatif dengan pekerjaan yang sama. Tidak banyak kerugian yang dimiliki oleh skala JDI ini. Namun ada satu masalah yang muncul, yaitu biasanya pada suatu kasus peneliti hanya berkeinginan untuk mengukur tingkat kepuasan pekerja secara keseluruhan, dan skala JDI tidak dapat melakukan hal ini. Oleh karena itulah, sang pengembang JDI ini kemudian membuat sebuah skala baru yang bernama *Job in General* (JIG) Scale. Skala JIG ini dibuat dibentuk seperti JDI, kecuali pada JIG ini terdiri dari beberapa adjektif dan frase tentang pekerjaan secara general daripada secara aspek-aspek spesifik dari pekerjaan.

Ukuran kepuasan kerja yang ketiga yang juga banyak dipergunaka dan banyak diterima adalah *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ). Skala MSQ ini dikembangkan oleh sebuah tim peneliti yang berasal dari University of Minnesota pada waktu hampir sama dengan pengembangan skala JDI. Form panjang dari skala MSQ terdiri dari 100 item yang didesain untuk mengukur 20 macam aspek kerja. Adapula form pendek dari skala MSQ, terdiri dari 20 item.

Item-item pada skala MSQ terdiri dari statement-statement tentang berbagai macam aspek pekerjaan, dan responden diminta untuk menunjukkan tingkat kepuasan mereka terhadap masing masing aspek. Dibandingan dengan JDI, skala MSQ merupakan sebuah ukuran yang menunjukkan kesukaan atau ketidaksukaan terhadap pekerjaan. Skala MSQ juga menyediakan informasi yang luas mengenai kepuasan pekerja pada berbagai macam aspek pekerjaan dan lingkungan kerja. Satu-satunya kerugian terbesar dari MSQ adalah panjang dari skala tersebut. Pada form dengan 100 item, versi penuh dari MSQ ini sangat sulit untuk diadministrasikan, apalagi bila peniliti berkeinginan untuk mengukur variabel lainnya. Bahan dengan versi form pendek (20 item) masih tergolong panjang bila dibandingkan dengan ukuran-ukuran lain dari kepuasan yang pernah tersedia.

Ukuran tingkat kepuasan kerja yang terakhir adalah *Job Satisfaction Survey (JSS)* yang belum pernah dipergunakan sebanyak ukuran-ukuran yang telah disebutkan sebelumnya, namun memiliki bukti yang menyuport properti psikometrinya. Skala ini dikembangkan pertama kali oleh Spector (2005) sebagai insturmen untuk mengukur kepuasan kerja pada pegawai Human Sercive. JSS terdiri dari 36 item yang didesain untuk mengukur sembilan macam aspek pekerjaan dan lingkungan kerja. Bila dibandingkan dengan ukuran-ukuran lainnya, JSS kurang lebih sama, yaitu mewakili statement mengenai pekerjaan seseorang ataupun situasi kerjanya. JSS lebih mirip dengan JDI karena JSS juga merupakan skala deskriptif. Namun hal yang membedakannya dengan JDI adalah pada JSS skor kepuasan kecara keseluruhan dapat dihasilkan dengan cara menjumlahkan skor-skor aspek pekerjaan dan lingkungan kerja.

4. Dimensi Pengukuran Kepuasan Kerja

Dalam meneliti kepuasan kerja, peneliti harus menggunakan ukuran. Ukuran suatu konsep adalah variabel. Variabel satu dengan variabel lain ditentukan berdasarkan dimensi konsep. Dimensi pengukuran kepuasan kerja cukup bervariasi. Stephen Robbins mengajukan empat variabel yang mampu mempengaruhi kepuasan kerja seseorang yaitu: (1) Pekerjaan menantang secara mental; (2) Reward memadai; (3) Kondisi kerja mendukung; dan (4) Kolega mendukung.(Jex. 2002:192-193)

Pekerjaan yang menantang secara mental – Pekerja cenderung memiliki pekerjaan yang memberikan kesempatan mereka menggunakan keahlian dan kemampuan serta menawarkan variasi tugas, kebebasan, dan umpan balik seputar sebaik mana pekerjaan yang mereka lakukan. Pekerjaan yang kurang menantang cenderung membosankan, sementara pekerjaan yang terlalu menantang cenderung membuat frustasi dan rasa gagal. Di bawah kondisi moderat-menantang, sebagian besar pekerja akan mengalami pleasure and kepuasan.

Reward yang memadai – Kecenderungan pekerja dalam menginginkan sistem penghasilan dan kebijakan promosi yang diyakini adil, tidak mendua, dan sejalan dengan harapannya. Saat pekerja menganggap bahwa penghasilan yang diterima setimpal dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keahlian, dan sama berlaku bagi pekerja lainnya, kepuasan akan muncul. Tidak semua pekerja mencari uang, dan sebab itu promosi merupakan alternatif lain kepuasan kerja. Banyak pula pekerja yang mencari kewenangan, promosi, perkembangan pribadi, dan status sosial.

Kondisi kerja yang mendukung – Perhatian pekerja pada lingkungan kerja, baik kenyamanan ataupun fasilitas yang memungkinkan mereka melakukan

pekerjaan secara baik. Studi-studi membuktikan bahwa pekerja cenderung tidak memiliki lingkungan kerja yang berbahaya atau tidak nyaman. Temperatur, cahaya, dan faktor-faktor lingkujngan lain tidaklah terlampau ekstrim. Mereka juga cenderung berkerja di lokasi yang dekat rumah, menggunakan fasilitas moderen, serta peralatan kerja yang mencukupi. Kolega yang mendukung – Pekerja, selain bekerja juga mencari kehidupan sosial. Tidak mengejutkan bahwa dukungan rekan kerja mampu meningkatkan kepuasan kerja seorang pekerja. Perilaku atasan juga sangat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Studi membuktikan bahwa kepuasan kerja meningkat tatkala supervisor dianggap bersahabat dan mau memahami, melontarkan pujian untuk kinerja bagus, mendengarkan pendapat pekerja, dan menunjukkan minat personal terhadap mereka.

Derek R. Allen and Morris Wilburn (2002:20) menyatakan kajian atas kepuasan pekerja seharusnya komprehensif dan meliputi empat kategori yaitu:

1) Pekerja itu sendiri;
2) Pekerjaan itu sendiri;
3) Organisasi itu sendiri; dan
4) Lingkungan di mana pekerja dan organisasi berada.

Keempat kategori Allen and Wilburn (2002:20-21) tersebut dapat diturunkan menjadi 23 dimensi kepuasan kerja yang terdiri atas: (1) Supervisor langsung; (2) Kebijakan dan Prosedur Organisasi; (3) Pembayaran; (4) Keuntungan; (5) Kesempatan kontribusi untuk organisasi; (6) Dipertimbangkannya pendapat oleh Organisasi; (7) Kesempatan promosi; (8) Keamanan; (9) Pengakuan; (10) Apresiasi; (11) Rekan kerja; (12) Demografis (usia, gender, pendidikan); (13)

Masa jabatan; (14) Persiapan awal pekerja dalam pekerjaan; (15) Kesempatan pelatihan yang berlanjut; (16) Sifat pekerjaan yang harus dilakukan; (17) Konflik tuntutan; (18) Ambiguitas peran; (19) Tekanan; (20) Kondisi kerja; (21) Alat dan perlengkapan kerja; (22) Material dan Supply; dan (23) Beban kerja.

Paul E. Spector (2007: 8-19) merangkum bahwa ukuran kepuasan kerja telah memiliki instrumen-instrumen paten terstandardisasi yang terdiri atas:

a) *Job Satisfaction Survey (JDS);*
b) *Job Descriptive Index (JDI);*
c) *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ);*
d) *Job Diagnostic Survey (JDS);*
e) *Job in General Scale (JGS); dan*
f) *Michigan Organizational Assessment Questionnaire (MOAQ).*

5. Penilaian Tingkat Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja sangat bervariasi, baik dalam segi analisa statistiknya maupun pengumpulan datanya. Informasi yang didapat dari kepuasan kerja bisa melalui tanya jawab secara perorangan, dengan angket maupun dengan pertemuan suatu kelompok kerja. Kalau menggunakan tanya jawab sebagai alatnya maka pegawai diminta untuk merumuskan tentang perasaannya terhadap aspek-aspek pekerjaan. Cara lain dengan mengamati sikap dan tingkah laku orang tersebut (As’ad, 2005:116).

Penilaian kepuasan kerja seorang pegawai terhadap seberapa puas atau tidak puasnya dia dengan pekerjaannya merupakan penjumlahan yang rumit dari

sejumlah unsur pekerjaan yang terbedakan dan terpisahkan satu sama lain. Ada dua pendekatan yang paling banyak digunakan yaitu: (Stephen P. Robbins, 2003:101-102).

1) Angka nilai global tunggal

Metode ini meminta individu untuk menjawab satu pertanyaan, misalnya "Bilasemua hal dipertimbangkan, seberapa puaskan anda dengan pekerjaan anda?"kemudian responden menjawab dengan melingkari suatu bilangan jawaban 1sampai 5 yang berpadanan dengan jawaban dari " sangat dipuaskan" sampai "sangat tidak dipuaskan.

2) Skor penjumlahan yang tersusun atas aspek kerja.

Metode ini lebih canggih yaitu dengan mengenali unsur – unsur utama dalam suatu pekerjaan dan menanyakan perasaan pegawai mengenai tiap unsur tersebut, misalnya tentang sifat dasar pekerjaan, penyelia, upah, kesempatan promosi dan hubungan dengan rekan kerja

Tujuan Pengukuran Kepuasan Kerja

Tujuan pengukuran kepuasan kerja bagi para pegawai adalah :

1) Mengidentifikasi kepuasan pegawai secara keseluruhan, termasuk kaitannyadengan tingkat urutan prioritasnya (urutan faktor atau atribut tolak ukur kepuasan yang dianggap penting bagi pegawai). Prioritas yang dimaksud dapat berbeda antara para pegawai dari berbagai bidang dalam organisasiyang sama dan antara organisasi yang satu dengan yang lainnya.
2) Mengetahui persepsi setiap pegawai terhadap organisasi atau organisasi.Sampai seberapa dekat persepsi tersebut sesuai dengan harapan mereka danbagaimana perbandingannya dengan pegawai lain.

3) Mengetahui atribut–atribut mana yang termasuk dalam kategori kritis*(critical perfoment attributes)* yang berpengaruh secara signifikan terhadapkepuasan pegawai. Atribut yang bersifat kritis tersebut merupakan prioritasuntuk diadakannya peningkatan kepuasan pegawai.
4) Apabila memungkinkan, organisasi atau instansi dapat membandingkannyadengan indeks milik organisasi atau instansi saingan atau yang lainnya (Kuswadi, 2004:55-56).

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Putu Melati Purbaningrat Yo dan Ida Bagus Ketut Surya (2012) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi menunjukkan jika beban kerja karyawan meningkat stres kerja karyawan akan meningkat. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja,bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh M. Indra Alamsyah (2015) yang berjudul Pengaruh Motivasi Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan jika dengan analisis regresi Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, serta Motivasi kerja berpengaruh positif dan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Penelitian lainnya yang berjudul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Streskerja Karyawan Bagian Maintenance PT Semen Bosowa yang dilakukan oleh Eka Amalina Munyati, Atjo Wahyu, Awaluddin memperlihatkan jika ada pengaruh antara beban kerja dengan stres kerja (p=0,000), beban kerja dengan kepuasan kerja (p=0,025) dan stres kerja dengan kepuasan kerja (p=0,039). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada pengaruh beban kerja dengan stres kerja, beban kerja dengan kepuasan kerja dan stres kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan bagian *maintenance* PT Semen Bosowa Maros.

Berikut Matrik hasil penelitian terdahulu :

Tabel 3

No.	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Hasil Penelitian	Nama Peneliti
1.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi	PT. Lianinti Abadi di Denpasar	Jika beban kerja karyawan meningkat stres kerja karyawan akan meningkat. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja,bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja	Putu Melati Purbaningrat Yo dan Ida Bagus Ketut surya (2012)
02.	Pengaruh Motivasi Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Daerah Istimewa Yogyakarta	Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, serta Motivasi kerja berpengaruh positif dan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja	M. Indra Alamsyah (2015)
03.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Streskerja Karyawan Bagian Maintenance PT Semen Bosowa	PT Semen Bosowa	Ada pengaruh beban kerja dengan stres kerja, beban kerja dengan kepuasan kerja dan stres kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan bagian *maintenance* PT Semen Bosowa Maros	Eka Amalina Munyanti,Atjo Wahyu,Awaludin

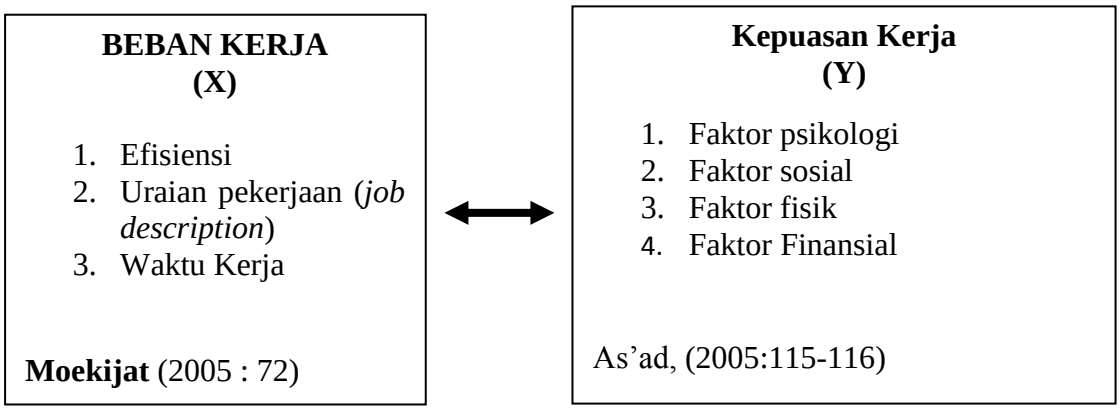
Sumber : Diolah dari peneliti

D. Kerangka Pikir

Ciri-ciri SDM yang produktif adalah tampak tindakannya konstruktif, percaya diri, mempunyai rasa tanggung jawab, memiliki rasa cinta terhadap pekerjaannya, mempunyai pandangan jauh kedepan, dan mampu menyelesaikan persoalan. Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh berbagai variabel antara lain beban kerja yang dimiliki pegawai di organisasi tersebut serta kepuasan kerja yang mewarnai lingkungan kerja organisasi tersebut. Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Beban kerja adalah sesuatu yang dirasakan berada di luar kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaannya. Kapasitas seseorang yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan harapan (performa harapan) berbeda dengan kapasitas yang tersedia pada saat itu (performa aktual). Perbedaan diantara keduanya menunjukkan taraf kesukaran tugas yang mencerminkan beban kerja. Pegawai sebagai pelaksana tugas dari suatu organisasi pemerintah daerah, memiliki beban kerja dalam pelaksanaan tugas sehari hari. Beban kerja ini akan berpengaruh bagi pegawai tersebut, baik secara psikologis, emosional seperti semangat kerja, sikap dan tingkat produktivitas, dimana variabel variabel tersebut adalah pembentuk dari suatu kepuasan kerja. Hal ini secara teori memperlihatkan adanya hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja.

Berikut kerangka pikir atau paradigma konseptual dari hubungan beban kerja dan kepuasan kerja :

Gambar 1.Kerangka Pikir



Gambar 1: Kerangka pikir

Berdasarkan kerangka pikir yang digambarkan diatas, konseptual dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dari beban kerja dan kepuasan kerja dari Dinas PTSP berdasarkan indikator yang ada yang terpaparkan di gambar kerangka pikir diatas.

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian korelasional/korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berlokasi pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung. Penelitian korelasi atau korelasional adalah suatu penelitian untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel (Faenkel dan Wallen, 2008:328). Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian. Jenis penelitian ini biasanya melibatkan ukuran statistik/tingkat hubungan yang disebut dengan korelasi. Penelitian korelasional menggunakan instrumen untuk menentukan apakah, dan untuk tingkat apa, terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih yang dapat dikuantitatifkan.

Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka-angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya oleh siapapun yang membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut. Dengan demikian hasil olahan data dengan statistik ini hanya sampai pada tahap

deskripsi, belum sampai pada tahap generalisasi. Dengan kata lain, statistik yang mempunyai tugas mengorganisasi dan menganalisa data angka, agar dapat memberikan gambaran secara teratur, ringkas dan jelas, mengenai suatu gejala, peristiwa atau keadaan, sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu.

B. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap variabel yang akan di amati sehingga arah tujuan penelitian tidak menyimpang, berdasarkan pemaparan teori diatas, variabel variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Beban Kerja (X_1)

   Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

   (Sunarso dan kusdi (2010;63)

2. Kepuasan Kerja (Y)

   Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

   Hasibuan (2001;27)

C. Definisi Operasional

Pada penelitian ini, penulis memfokuskan masalah penelitian pada penilaian kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat yang merupakan suatu langkah dalam memperbaiki tatanan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintahan dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung kepada masyarakat sebagai

pengguna jasa pelayanan. Dalam melakukan pelayanan tersebut seorang pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung memiliki beban kerja serta dipengaruhi kepuasan kerja yang ada dilingkup Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung, sehingga penelitian ini mencoba menitik beratkan (fokus) pada kajian hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja di lingkup Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung.

D. Indikator Penelitian

Indikator peneltian adalah petunjuk bagaimana variabel diukur. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Beban Kerja (X)

    1. Efisiensi
    2. Uraian pekerjaan (*job description*)
    3. Waktu Kerja

Moekijat (2005 : 72)

2. Kepuasan Kerja (Y)

    1. Faktor psikologi
    2. Faktor sosial
    3. Faktor fisik
    4. Faktor Finansial

As'ad, (2005:115-116)

E. Populasi

Menurut Sugiyono (2010:115), “Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan observasi pra penelitian diketahui Aparatur sipil negara yang ada dilingkup Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung berjumlah 56 orang sehingga populasi dalam penelitian ini adalah 56 orang.

F. Teknik Sampel

Penulisan ini menggunakan metode sensus. Menurut Suharsimi Arikunto apabila objek penelitian kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua, selanjutnya jika jumlah lebih dari 100 maka dapat diambil antara 10 – 30 persen. Menurut data yang ada jumlah aparatur sipil negara di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandarlampung adalah 56 orang sehingga responden dalam penelitian ini adalah 56 orang.

G. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitianmerupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian korelasi, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksananakan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung pada rencana periode bulan Desember 2018 hingga Januari 2019.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitan ini meliputi:

1. Kuesioner

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. (Sugiyono,2009). Kuesioner disebar atau diberikan kepada responden sesuai kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Kemudian responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan pilihan jawaban yang telah disediakan dengan sedikit memberikan penjelasan sehubungan dengan pilihan jawaban yang responden pilih.

2. Studi Pustaka

   Merupakan pengambilan data yan diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Cara ini dilakukan dengan mempelajari dan mengutip dari buku, peraturan-peraturan dan sumber-sumber lainnya yang diperlukan oleh peneliti dalam mengembangkan penelitiannya.

I. Teknik Analisis data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif, Analisis Kuantitatif yang dilakukan berdasarkan data primer yang diperoleh dari penyebaran instrument (daftar pertanyaan) kepada sampel. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert 5 (lima) alternatif jawaban dengan pengukuran variabel adalah :

Jawaban Sangat Setuju (SS)	diberi skor	5
Jawaban Setuju (S)	diberi skor	4
Jawaban Netral (N)	diberi skor	3
Jawaban Tidak setuju (TS)	diberi skor	2
Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi skor	1

Hasil jawaban responden kemudian di olah dan dihitung dengan rumus :

Nilai tingkat hubungan yang akan di telaah dapat dilihat di tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Tingkat hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,00	Sangat Kuat

Pada instrumen juga dilakukan uji sebagai berikut :

J. Uji Validitas

Suatu instrument pengukuran dikatakan valid jika instrument dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Untuk mengetahui validitasnya instrument disebar kepada responden, selanjutnya ditentukan validitasnya dengan menggunakan koefisien korelasi product moment dengan rumus sebagai berikut :

$$rxy = \frac{N\sum XY - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(Muhidin dan Abdurahman, 2007 :31)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi pearson product moment

n = Jumlah sampel

X = Jumlah skor pertanyaan

Y = Total skor keseluruhan pertanyaan

Pengujian dilakukan pada tingkat kebebasan atau *degree of freedom* (*df*) n-1 dengan kriteria pengujian berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = butir pertanyaan valid (dapat digunakan sebaga instrumen Penelitian

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = butir pertanyaan tidak valid (tidak dapat digunakan Sebagai instrumen penelitian)

K. Uji Reliabilitas

Suatu instrument pengukuran dikatakan reliable jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas instrument dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrument sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrument dalam penelitian ini adalah koefisien Alfa (α) Cronbach, yaitu Suharsimi Arikunto, (1993 :236) dalam Muhidin Abdurahman (2007 :37) :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_i^2}\right]$$

Dimana :

Rumus Varians = $\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{\sum X^2}{N}}{N}$

r_{11} : Reliabilitas instrument/koefisien alfa

k : Banyaknya bulir soal

$\sum \sigma_1^2$: Nilai variasi tiap-tiap bulir

σ_1^2 : Total variasi

N : Jumlah responden

Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrument dalam penelitian ini menurut suharsimi arikunto (1993;68) adalah suatu konstruk atau variabel dikatakan variabel jika memeberikan nilai koefisien Alfa (α) Cronbach > 0,60

L. Pengujian Signifikansi dengan Uji t

Hasan (2002 : 124) mengemukakan "uji t berfungsi untuk mengetahui hubungan secara individu antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)". Uji t dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{bi - Bi}{Sbi}$$

Dimana :

bi = Nilai Koefisien Regresi

B1 = Nilai Koefisien Regresi untuk Populasi

Sbi = Kesalahan Baku Koefisien Regresi

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih

besar dari 0,05, dari keterangan tersebut, dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (Ho) atau hipotesis alternatif (Ha) 1,2, tersebut ditolak atau diterima. Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

1. Nilai t hitung < t tabel, maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak.
2. Nilai hitung > t tabel, maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima.

Atau dengan melihat signifikan t, yaitu:

1. Signifikansi t $\leq$ 0,05 maka hipotesis nol (Ho) akan ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima.
2. Signifikansi t $\geq$ 0,05 maka hipotesis nol (Ho) akan diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak.

M. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui hubungan secara bersama-sama antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), Uji F dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dengan:

R = Koefisien Korelasi Linier Berganda

n = Banyaknya Data

k = Banyaknya variabel bebas

(Hasan, 2002 : 125)

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai F hitung dengan F tabel atau bisa juga dengan memperhatikan signifiksi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F lebih besar dari 0,05 dari keterangan diaatas, dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (Ho) atau hipotesis alternatif (Ha) tersebut ditolak atau diterima. Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

1. Nilai F hitung < F tabel, maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak.
2. Nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima.

Atau dengan melihat Signifikansi F, yaitu:

1. Signifikansi F $\leq$ 0,05 maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesisnalternatif (Ha) diterima.
2. Signifikansi F $\geq$ 0,05 maka hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak.

IV. GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Sejak UU Otonomi Daerah diberlakukan tahun 1999, pemerintah daerah mempunyai tugas yang berat dalam meningkatkan pendapatan sebagai salah satu sumber pembiayaan pembangunan daerah setempat. Satu satunya cara untuk menghidupkan perekonomian daerah adalah dengan mendorong investasi. Investasi tidak dapat dilakukan tanpa melibatkan sektor swasta dan masyarakat luas, mengingat keterbatasan pemerintah. Salah satu kendala bagi munculnya minat berinvestasi adalah proses perizinan usaha yang terkesan berbelit dan tidak transparan. Hal ini memberikan dasar pemikiran bagi pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan proses perizinan dalam bentuk kelembagaan baru yang dikenal dengan *One Stop Service* (OSS).

Dalam upaya untuk meningkatkan arus masuk investasi PMA dan PMDN ke daerah, penerapan OSS menjadi sangat strategis dan mendesak. Investor membutuhkan layanan perizinan investasi dengan kepastian biaya, waktu, dan persyaratan yang jelas. Beberapa jenis layanan dalam OSS adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Usaha Industri (SIUI), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), tanda Daftar Gudang, Izin Gangguan dan Izin Tempat Usaha

(HO/ITU), Pajak Reklame, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Penggunaan Bangunan (IPB), dan Rencana Peta (*Advice Planning*). Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, Aparatur Negara/ aparatur pemerintah sudah seyogyanya memberikan pelayanan kepada publik yang sebaik-baiknya, yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan/ masyarakat. Berlakunya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah yang kemudian diganti dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Jo. Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah, membuat Pemerintah Daerah lebih leluasa dalam mengatur daerahnya termasuk dalam memberikan pelayanan kepada publik, baik kelompok pelayanan yang bersifat administratif (perizinan), barang (jaringan listrik, jaringan telpon dan lainnya), maupun jasa (pendidikan, kesehatan dan lainnya).

Reformasi pelayanan publik bidang perizinan dimulai dengan terbitnya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No.503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap. Kemudian dilanjutkan dengan terbitnya Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai bentuk implementasi dari Instruksi Presiden Nomor: 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Investasi. Ide dasar dari kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam suatu sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PTSP) atau *One Stop Service.*Kebijakan pemerintah tersebut perlu mendapatkan dukungan dari Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai penyelenggara layanan langsung kepada masyarakat. Reformasi pelayanan publik terutama bidang perizinan yang berkaitan dengan investasi merupakan suatu urgenitas bagi pemerintah daerah

dalam rangka terciptanya iklim investasi yang kondusif didaerah. Semangat reformasi yang didukung oleh komitmen, daya inovasi, sensitivitas pemerintah daerah dalam merangkum dan menjawab kebutuhan masyarakat dan kreatifitas daerah yang tinggi sangat diperlukan untuk keberhasilan reformasi tersebut.

Pemerintah Kota Bandarlampung merespon positif kebijakan tersebut dengan mengimplementasikan kebijakan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu (PTSP) atau *One Stop Service.* Adapun langkah pertama yang dilakukan adalah restrukturisasi organisasi dan perangkat daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 04 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kota Bandarlampung. Dimana Perda ini merupakan implementasi Peraturan Pemerintah Nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Adapun Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ditunjuk menangani bidang perizinan berdasarkan perda tersebut adalah Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandarlampung. Dalam melaksanakan tugasnya, BPMP berpedoman pada Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor: 26 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandarlampung serta Peraturan Walikota Bandarlampung Nomor : 37 Tahun 2008 yang telah diganti dengan Perda Kota Bandarlampung No.82 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandarlampung. Dengan dibentuknya Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandarlampung ini, diharapkan iklim investasi di Kota Bandarlampung akan membaik, yang mana hal itu secara otomatis akan berimbas kepada meningkatnya Pendapatan Asli Daerah

(PAD) dan meningkatnya kesejahteraan masyarakat Kota Bandarlampung pada umumnya.

B. Visi Dan Misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung adalah :

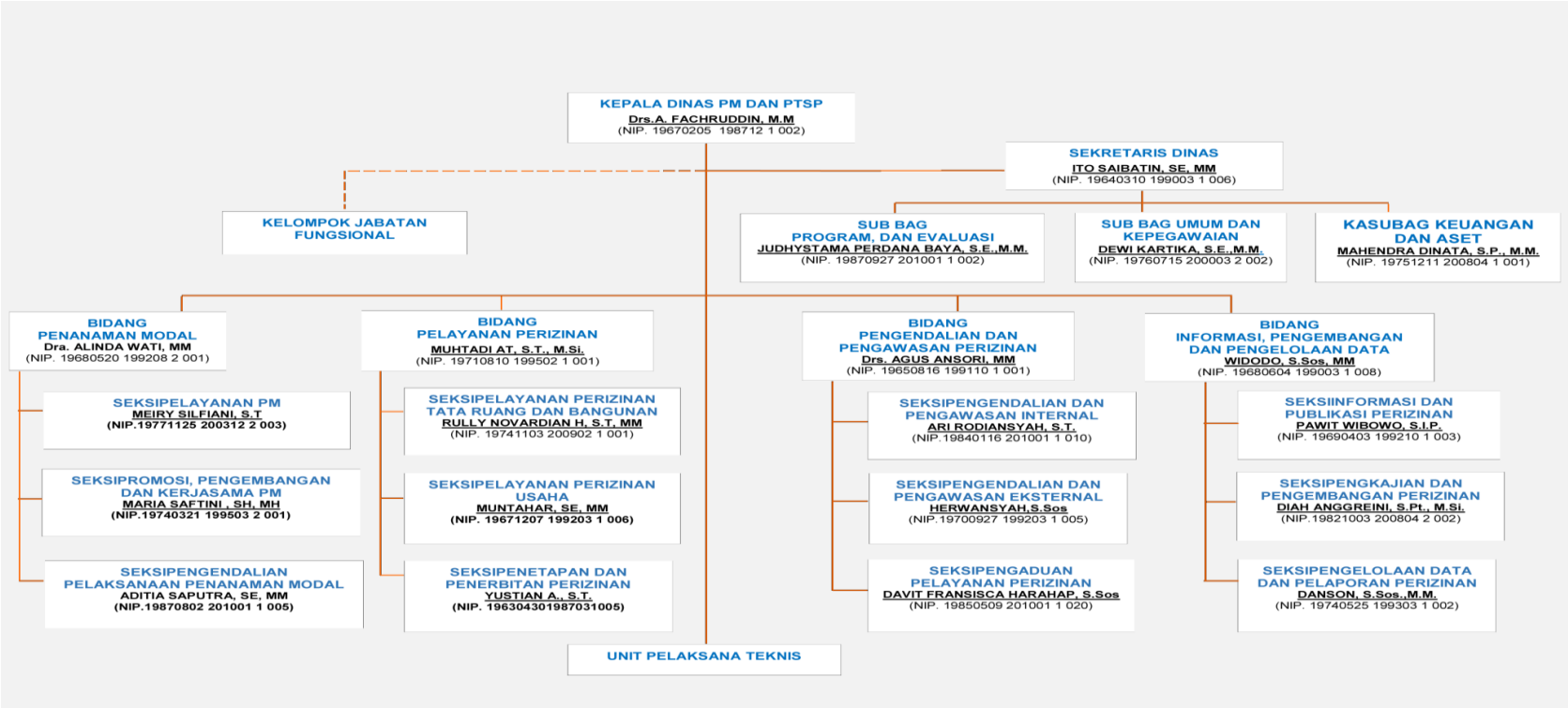
"Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang Cepat, Mudah, Transparan, dan Akuntabel Untuk Mendorong Investasi di Bandarlampung". Wujud dari visi tersebut adalah meningkatnya iklim invesatsi yang kondusif dan meningkatnya PAD dari sektor perizinan, dengan indikator pertumbuhan investasi daerah (PMA dan PMDN) sebesar 9% serta kemudahan dan bebas biaya perizinan bagi usaha kecil.

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung di dalam mewujudkan Visi SKPD dijabarkan melalui misi yang harus dilaksanakan yaitu sebagai berikut :

1. Menciptakan pelayanan perizinan yang prima melalui peningkatan kualitas SDM aparatur yang profesional dan sistem kerja yang baik.
2. Mewujudkan iklim Investasi yang kondusif dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi daerah

C. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Berikut struktur organisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar lampung.


KEPALA DINAS PM DAN PTSP
Drs.A. FACHRUDDIN, M.M
(NIP. 19670205 198712 1 002)
SEKRETARIS DINAS
ITO SAIBATIN, SE, MM
(NIP. 19640310 199003 1 006)
KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL
SUB BAG PROGRAM, DAN EVALUASI
JUDHYSTAMA PERDANA BAYA, S.E.,M.M.
(NIP. 19870927 201001 1 002)
SUB BAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN
DEWI KARTIKA, S.E.,M.M.
(NIP. 19760715 200003 2 002)
KASUBAG KEUANGAN DAN ASET
MAHENDRA DINATA, S.P., M.M.
(NIP. 19751211 200804 1 001)
BIDANG PENANAMAN MODAL
Dra. ALINDA WATI, MM
(NIP. 19680520 199208 2 001)
SEKSIPELAYANAN PM
MEIRY SILFIANI, S.T
(NIP.19771125 200312 2 003)
SEKSIPROMOSI, PENGEMBANGAN DAN KERJASAMA PM
MARIA SAFTINI , SH, MH
(NIP.19740321 199503 2 001)
SEKSIPENGENDALIAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL
ADITIA SAPUTRA, SE, MM
(NIP.19870802 201001 1 005)
BIDANG PELAYANAN PERIZINAN
MUHTADI AT, S.T., M.Si.
(NIP. 19710810 199502 1 001)
SEKSIPELAYANAN PERIZINAN TATA RUANG DAN BANGUNAN
RULLY NOVARDIAN H, S.T, MM
(NIP. 19741103 200902 1 001)
SEKSIPELAYANAN PERIZINAN USAHA
MUNTAHAR, SE, MM
(NIP. 19671207 199203 1 006)
SEKSIPENETAPAN DAN PENERBITAN PERIZINAN
YUSTIAN A., S.T.
(NIP. 196304301987031005)
BIDANG PENGENDALIAN DAN PENGAWASAN PERIZINAN
Drs. AGUS ANSORI, MM
(NIP. 19650816 199110 1 001)
SEKSIPENGENDALIAN DAN PENGAWASAN INTERNAL
ARI RODIANSYAH, S.T.
(NIP.19840116 201001 1 010)
SEKSIPENGENDALIAN DAN PENGAWASAN EKSTERNAL
HERWANSYAH,S.Sos
(NIP.19700927 199203 1 005)
SEKSIPENGADUAN PELAYANAN PERIZINAN
DAVIT FRANSISCA HARAHAP, S.Sos
(NIP. 19850509 201001 1 020)
BIDANG INFORMASI, PENGEMBANGAN DAN PENGELOLAAN DATA
WIDODO, S.Sos, MM
(NIP. 19680604 199003 1 008)
SEKSIINFORMASI DAN PUBLIKASI PERIZINAN
PAWIT WIBOWO, S.I.P.
(NIP. 19690403 199210 1 003)
SEKSIPENGKAJIAN DAN PENGEMBANGAN PERIZINAN
DIAH ANGGREINI, S.Pt., M.Si.
(NIP.19821003 200804 2 002)
SEKSIPENGELOLAAN DATA DAN PELAPORAN PERIZINAN
DANSON, S.Sos.,M.M.
(NIP. 19740525 199303 1 002)
UNIT PELAKSANA TEKNIS

Keterangan :

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung dijabat oleh bapak Drs. A. Fachrudin, MM, secara struktural Kepala Dinas membawahi kelompok sekretariat (eselon 3) yang memiliki 3 sub kepegawaian. Kemudian 4 kelompok bidang (eselon 3) yang terdiri dari 12 seksi (eselon 4). Selain itu Kepala Dinas juga membawai kelompok Unit Pelayanan Teknis (eselon 4) serta Jabatan Fungsional Tertentu (non eselon).

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan oleh peneliti pada ba sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebaai berikut :

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara Beban Kerja (X) dengan Kepuasan Kerja (Y), Beban Kerja mempunyai hubungan positif dengan Kepuasan Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bandar Lampung.

2. Diketahui bahwa korelasi (r) antara variabel X_1 dan Y adalah sebesar 0,659. Nilai ini memberikan arti bahwa variabel bebas (X_1), yang digunakan dalam model berdasarkan tabel nilai tingkat hubungan Berada direntang 0,600 – 0,799 maka terjadi hubungan yang kuat, arah hubungan positif karena nilai r positif.

B. Saran

Beberapa saran dan masukan yang disajikan oleh peneliti berdasarkan penelitian ini antara lain :

1. Hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan positif antara beban kerja dan kepuasan kerja, maka disarankan adanya inventarisasi keluhan setiap pegawai dengan pekerjaan yang dihadapinya serta melakukan uji kompetensi sehingga dapat mengetahui taraf kemampuan dari seorang pegawai. Kebijakan ini akan berdampak terhadap ditemukannya solusi langsung dari setiap keluhan pegawai dan penempatan pegawai yang sesuai dengan tugas/beban kerja yang ada.
2. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang kuat dan positif, dengan hal tersebut disarankan dilakukannya evaluasi secara berkala sehingga dapat diketahui titik jenuh seorang pegawai dalam menghadapi beban kerja yang dimilikinya sehingga pimpinan dapat mengambil keputusan sesuai dengan permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman dan Muhidin. (2007). Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Penelitian.Bandung: CV Pustaka Setia

Alex S. Nitisemito. 2006. *Manajemen Personalia*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta

As'ad, M. 2005, *Psikologi Industri*, Liberty. Yogyakarta.

Barbara A. Fritzsche and Tiffany J. Parrish, "*Theories and Research on Job Satisfaction*. Eight Edition. New York

Bass dan Ryter. 2000, *Kepuasan kerja dalam organisasi*, Penerbit, Kanisius,Jakarta

Blum, M.L. 2001. *Industrial Psychology and Its Social Foundation*. New York : Harper dan Row Publisher.

Edwin A. Locke. 2006. Empowering leadership in management teams. Approach. New York

Davis, Keith dan John W. Newstrom. 2002. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta : Erlangga

Derek R. Allen and Morris Wilburn.2002. Linking Customer and Employee Satisfaction ... Milwaukee

Finkler dan Koyner 2000. *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study* . Journal of Organizational Behavior

Fraenkel, J.R dan Wellen, N.E. 2008. How to Design and Evaluate research in Education. New York: McGraw-Hill.

Gilmer. V.H. 2006. *Industrial Psychology*.USA: McGraw-Hill Book Company. Inc.

Groenewegen, P and Hutten, J. 2001. "*Workload and job satisfaction among general practitioners: A reviewof the literature* ," Social Science and Medicine.

Hasan, Iqbal. 2002. Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta : Ghalia

Hasibuan S. P. Malayu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara,

Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago* .

John W. Newstrom and Keith Davis. 2002. Organizational Behavior. Eight Edition. New York

Komaruddin .2006, *Pengembangan dan Pelatihan: Suatu Pendekatan.* Kanisius,Jakarta

Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. PT Elexmedia computindo. Jakarta :

Manuaba. 2000. *Hubungan Beban Kerja Dan Kapasitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta

Maitland, Lain, *Petunjuk Merekrut Karyawan.* Jakarta: Pustaka Banamass Pressindo, . 2003

Miftah Toha. 2003. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta:Grafindo Persada

Moeljono , *Djokosantoso,*2006. *Budaya korporat dan keunggulan korporasi*. Elex Media Komputindo,*Jakarta*

Moekijat, 2005, Manajemen Kepegawaian, Penerbit Alumni, Bandung.

Jex, Steve M. 2002. Organizational Psychology: A Scientist Practitioner. Approach. New York.

Paul E. Spector.2007. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and. Consequences* .Thousand Oaks:

Peraturan Pemerintah nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri;

Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Index. Jakarta

Salancik & Pfeffer, 2007. The External Control of Organizations. New York

Silalahi, Tan Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: Refika Aditama.

Simamora Bilson, 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran* . PT Gramedia Pustaka. Jakarta

Suharsimi Arikunto. 2008. Prosedur Penelitian. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.Alfabeta. . Bandung

Sunarso dan kusdi. *Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar***.** Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia.Fakultas Ekonomi .Univrsitas Slamet Riyadi Surakarta

Susilo Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 5)*, Penerbit: BPFE Yogyakarta

Tarwaka. 2004. *Ergonomi Industri. Surakarta*. UNIBA Press

Umar,2004. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Edisi Revisi. PT. Raja Grafindo. Jakarta

Wexley dan Yukl. 2007. *Organisational Behavior And Personnel Psycholog*. . PT Gramedia Pustaka. Jakarta

Zanna, M.P. and Rempel, J.K. 2008. *Attitudes A New Look at an Old Concept. Approach*. New York

Sumber Jurnal :

Sunarso dan kusdi. *Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar***.** Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia.Fakultas Ekonomi .Univrsitas Slamet Riyadi Surakarta

Purbanigrat Yo,Putu Melati; Surya, Ida Bagus Ketut.Pengaruh Beban Kerja Teradap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasasi. **E-Jurnal Manajemen**, [S.l.], v.4, n. 5, may 2015. ISSN 2302-8912

Munyanti, Eka Amalina; Wahyu Atjo,Awaluddin.Pengaruh Beban Kerja terhadap

Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Karyaan Bagian Maintance PT.semen Bosowa, Jurnal Manajemen.FKM Universitas Hasanuddin.

- **Dokumen Lain:**

Peraturan Pemerintah nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri;

Peraturan Daerah nomor: 04 tahun 2008 tentang Organisasi an Tata Kerja Lembaga Teknik Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kota Bandarlampung

Peraturan Pemerintah Nomor:41 Tahun 2007 Tentang Organisas Perangkat Daerah

Peraturan Walikota Bandarlampung Nomor: 26 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi dan tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar lampung

Peraturan Perda Kota Bandarlampung No.82 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan di Bidan Perizinan Kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandarlampung