

**PENGARUH PRESTASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
PEGAWAI KANTOR DINAS PARIWISATA PROVINSI LAMPUNG**

**(Skripsi)**

**Oleh:  
RAESA OLTA FRASHELLA**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2022**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH PRESTASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI KANTOR DINAS PARIWISATA PROVINSI LAMPUNG**

Oleh  
Raesa Olta Frashella

Bertitik tolak dari kondisi objektif yang dialami birokrasi di Indonesia, tentunya memerlukan suatu terobosan untuk memperbaiki citra para pelayan publik tersebut. Di mana salah satu citra yang dapat ditampilkan adalah penciptaan nilai-nilai kerja yang prima, yang kemudian terangkum dalam sebuah hasil yaitu prestasi kerja untuk menghasilkan kepuasan kerja. Untuk permasalahannya adalah Apakah Prestasi Kerja Berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah prestasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung kepada 75 responden di uji dengan regresi sederhana. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu prestasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Lampung. Artinya apabila prestasi kerja mengalami peningkatan maka kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung juga akan mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan kepada Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung untuk terus meningkatkan prestasinya, pada aspek prestasi pekerjaan pegawai sebaiknya bekerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan dengan cara memberi pekerjaan dan tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsi jabatan pegawai, sehingga jumlah pekerjaan yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditentukan, lalu penulis menyarankan kepada Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung untuk terus meningkatkan kepuasan kerja para staf, pada aspek sifat pekerjaan di kantor yang bervariasi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan tugas dan tanggung jawab yang dapat meningkatkan koordinasi, baik sesama rekan kerja maupun atasan, sehingga terjalin kerjasama dan interaksi yang baik dalam rangka menunjang upaya pencapaian tujuan organisasi.

**Kata Kunci: Prestasi Kerja, Kepuasan kerja, Regresi Sederhana.**

## **ABSTRACT**

### **EFFECT OF JOB ACHIEVEMENT ON JOB SATISFACTION OF LAMPUNG PROVINCIAL TOURISM OFFICE EMPLOYEES**

By  
Raesa Olta Frashella

Starting from the objective conditions experienced by the bureaucracy in Indonesia, of course, a breakthrough is needed to improve the image of these public servants. Where one of the images that can be displayed is the creation of excellent work values, which are then summarized in a result, namely work performance to produce job satisfaction. The problem is Does Work Performance Affect Employee Job Satisfaction at the Lampung Provincial Tourism Office. This study aims to determine whether work performance affects employee job satisfaction at the Lampung Province Tourism Office for 75 respondents tested with simple regression. The results of the study revealed that this study supports the hypothesis proposed, namely work performance has a positive and significant effect on job satisfaction of the Lampung Provincial Tourism Office employees. This means that if work performance increases, employee job satisfaction at the Lampung Provincial Tourism Office will also increase. Based on the results of this study it is suggested to the Tourism Office of Lampung Province to continue to improve their work performance, in the aspect of job performance employees should work according to predetermined standards by giving jobs and responsibilities in accordance with the main duties and functions of employee positions, so that the number of jobs achieved in accordance with predetermined standards, then the author suggests to the Lampung Provincial Tourism Office to continue to improve the job satisfaction of the staff, on various aspects of the nature of work in offices. This can be done by assigning tasks and responsibilities that can improve coordination, both among colleagues and superiors, so that good cooperation and interaction is established in order to support efforts to achieve organizational goals.

**Keywords: Job Performance, Simple Regression.**

**PENGARUH PRESTASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
PEGAWAI KANTOR DINAS PARIWISATA PROVINSI LAMPUNG**

**Oleh:  
RAESA OLTA FRASHELLA**

**Skripsi  
Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar  
SARJANA MANAJEMEN**

**Pada  
Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2022**

Judul Skripsi : **PENGARUH PRESTASI KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA  
PEGAWAI KANTOR DINAS  
PARIWISATA PROVINSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Raesa Olta Frashella**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1611011049**

Program Studi : **S1 Manajemen SDM**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



2. Ketua Jurusan Manajemen

  
Aripin Ahmad, S.E., M.Si.  
NIP. 19600105 198603 1 005

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

Ketua

**Dr. Ribhan, S.E., M.Si.**

Sekretaris

**Mirwan Karim, S.E., M.M.**

Penguji Utama

**Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.**

**2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.**

NP. 19660621 199003 1 003

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 19 Desember 2022**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raesa Olta Frashella

NPM : 1611011049

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ PENGARUH PRESTASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI KANTOR DINAS PARIWISATA PROVINSI LAMPUNG ” adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya, selain itu atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 15 Desember 2022

Penulis,



Raesa Olta Frashella

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Kota Bandar Lampung pada tanggal 20 Oktober 1998, sebagai putri keempat dari empat bersaudara dari Ayahanda Azwar Syafaruddin AS dan Ibunda Kartini. Penulis menyelesaikan pendidikan formal taman kanak-kanak di TK Taman Siswa Bandar Lampung pada tahun 2004, sekolah dasar di SD Taman Siswa Bandar Lampung pada tahun 2010, sekolah menengah pertama di SMP Negeri 25 Bandar Lampung pada tahun 2013, dan sekolah menengah atas di SMA Negeri 2 Bandar Lampung pada tahun 2016. Saat masih SMP penulis aktif berorganisasi pada organisasi OSIS (Organisasi Intra Sekolah). Pada tahun 2016, penulis diterima sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN (Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri) dan mengambil konsentrasi Sumber Daya Manusia (SDM). Dan aktif dalam organisasi BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) sebagai Sekretaris Biro Hubungan Masyarakat. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 2 Tahun 2019, di Pekon Tampang Muda, Kecamatan Pematang Sawah, Kabupaten Tanggamus selama 40 hari.

## MOTTO

لصُّبْرِينَ ۖ وَبَشِّرِ الثَّمَرَاتِ ۖ أَوْ لَأَنْفُسٍ أَوْ لِأَمْوَالٍ أَوْ لِنَفْسٍ مِّنْ لُّجُوعٍ أَوْ لَخَوْفٍ ۖ وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّن

Wa lanab luwannakum bisyai`im minal-khaufi wal-ju'i wa naqsim minal-amwāli  
wal-anfusi waš-šamarāt, wa basysyiriş-şābirīn

Artinya: Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar.

*(al baqarah ayat 155)*

**”After a heavy storm, there’s always be a beautiful rainbow”**

**-Raesa Olta Frashella-**

## **PERSEMBAHAN**

### *Alhamdulillahirrabil'alamin*

Dengan rasa syukur atas segala limpahan berkah dan rahmat yang Allah SWT berikan, dengan segala ketulusan, kebahagiaan dan kerendahan hati skripsi ini kupersembahkan kepada orang tua saya Bapak Azwar Syafaruddin As dan Ibu Kartini. Yang selalu senantiasa tanpa pamrih untuk berdoa dan memberikan kasih sayang kepada putrinya, terima kasih telah memberikan dukungan dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan kuliah saya. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

## SANWACANA

*Bismillahirrahmanirrahim...*

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai ” ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Dalam Skripsi ini, memperoleh bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak sehingga membantu mempermudah proses penyusunan skripsi ini, maka dalam kesempatan ini dengan ketulusan dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Prof Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Habibullah Djimat S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan, serta bimbingan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, motivasi, dukungan, sumbangan pemikiran, dan senantiasa membimbing penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nova Mardiana, S.E.,M.M., selaku Penguji Utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, motivasi, dukungan, kritik dan saran, hingga pembelajaran hidup yang luar biasa, dan senantiasa membimbing penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si., selaku Penguji Pendamping yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, motivasi, dukungan, kritik

dan saran, hingga pembelajaran hidup yang luar biasa, dan senantiasa membimbing penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Mirwan Karim, S.E., M.M., selaku Penguji yang telah memberikan pengarahan, kritik dan saran, serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Seluruh Dosen Universitas Lampung yang telah membantu penulis menjadi objek penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kedua orang tua tercinta, Azwar Syafaruddin dan Kartini yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, do'a dan pengorbanan yang tiada lelah, serta selalu memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Kakak-kakak ku tersayang Raegina Friska Fracilia, Wahyu Tamlika , dan Raezwardi Alvi yang telah menemani hari-hariku dengan setia di saat sedih dan bahagia membuatku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat ku Muhammad Rizki, Nindya Trisna terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu menjaga serta menemani layaknya saudara ku. Semoga kita dapat selalu bersahabat sampai kapanpun.
13. Sahabat-sahabatku dari SMA, *S4NS*. terima kasih selalu mengisi hari-hariku dengan canda, tawa, dan kebersamaan. Terima kasih selalu membantu dan menemani. Semoga kita mencapai semua impian kita dan tetap Bersama sampai kapanpun.
14. Teman-teman saya Monica, Ulil, Excel, Pehung, John, Sakti terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup ku dalam suka dan duka ,semoga kita akan bahagia dan sukses pada waktunya.
15. *Sisters* ku di kampus Destria, Nara, Elvira, Flora, dan Nicky terima kasih telah selalu menemani selama masa perkuliahan ini, menghabiskan waktu bersama di taman FEB, selalu membuat kenangan bersama selagi menunggu pergantian kuliah, dan selalu mengerjakan tugas bersama. Semoga tali silaturahmi kita selalu  
terjaga.

16. Teman-teman Himatol Zuhri, Dino, Anjar, Dicky, Hendry, Moce, Cuy, Derry, Nizar, Pashal yang selalu menjaga dan menemani selama masa perkuliahan.
17. Teman-teman prodi MSDM dan S1 Manajemen Ganjil 2016, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas kebersamaan dalam mewarnai dunia perkuliahan, serta perjuangan perskripsian ini.
18. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode II Tahun 2019, Pekon Tampang Muda, Kecamatan Pematang Sawah, Kabupaten Tanggamus, Sandi, Alif, Dio, Tami, Nova dan Diah. Terima kasih atas pengalaman, hiburan, keseruan, kesabaran, perdramaan dalam 40 hari kebersamaan kita. Sukses untuk kita semua.
19. Almamater tercinta, Universitas Lampung Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 19 Desember 2022

Penulis

Raesa Olta Frashella

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>Daftar Isi</b> .....	<b>I</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>III</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>IV</b>
<b>I. Pendahuluan</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>II. Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran, Dan Hipotesis</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	9
1. Penilaian Prestasi Kerja .....	9
2. Kegunaan Penilaian Prestasi Kerja.....	10
3. Proses Penilaian Prestasi Kerja.....	13
4. Kriteria Efektivitas Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja .....	14
5. Prestasi Kerja.....	17
6. Kepuasan Kerja.....	22
B. Kerangka Pikir.....	24
C. Penelitian Terdahulu .....	36
D. Hipotesis.....	37
<b>III. Metode Penelitian</b> .....	38
A. Jenis Penelitian .....	38
B. Definisi Operasional, Variabel Dan Pengukurannya .....	38
C. Populasi Dan Sampel .....	40
D. Pengumpulan Data .....	40
E. Analisis Data .....	42
<b>IV. Hasil Dan Pembahasan</b>	
A. Uji Instrumen Penelitian.....	45
B. Karakteristik Responden .....	49
C. Diskripsi Hasil Tabulasi Angket .....	51
D. Analisis Statistik.....	59
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	60

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61

**DAFTAR PUSTAKA .**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Persentase Hambatan yang Dirasakan Studi Pengembangan Kapasitas Kepariwisata, Tahun 2022 .....	4
Tabel 2. Persentase Persepsi Masyarakat Mengenai Peranan yang diharapkan dari Dinas Pariwisata Provinsi Lampung .....	5
Tabel 3. Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 4. Tabel Skala Likert .....	42
Tabel 5. Hasil Uji Validitas KMO-MSA Variabel Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja .....	46
Tabel 6. Koefisien Nilai R <i>Cronbach's Alpha</i> .....	47
Tabel 7. Koefisien Nilai R Cronbach's Alpha .....	48
Tabel 8. Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	50
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	51
Tabel 12. Tanggapan Responden tentang Pertanyaan Kepuasan Kerja .....	52
Tabel 13. Deskripsi Hasil Responden Variabel Prestasi Kerja .....	55
Tabel 14. Deskripsi Hasil Responden Variabel Kepuasan Kerja .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kegunaan Penilaian Prestasi Kerja .....	12
Gambar 2. Proses Penilaian Prestasi Kerja .....	13
Gambar 3. Kerangka Pikir.....	36
Gambar 4. Indikator Teori.....	36

## I. PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Paradigma organisasi dari bentuk yang rigid, kaku menuju organisasi yang fleksibel dan berorientasi pada pelayanan publik serta pembangunan yang berorientasi partisipatif, membawa konsekuensi terhadap tugas dan tanggung jawab pelayanan publik (aparatur pemerintah) di masing-masing pemerintah daerah. Itulah sebabnya, sebagaimana dinyatakan Solochin (2012: 124), bagi para aparatur pemerintah harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu harus berkualitas, mengindahkan hak asasi manusia, memiliki kriteria keadilan, demokrasi dan memiliki wajah humanis.

Peningkatan tuntutan publik harus disertai dengan peningkatan kapasitas daerah dalam menjalankan fungsi dan tanggungjawabnya. Namun demikian yang paling utama dalam menentukan kapasitas daerah adalah kemampuan sumber daya manusia daerah tersebut dan yang lebih spesifik lagi justru sumber daya manusia pemerintah daerah (Riyadi, 2012: 245). Secara akademis dan teoritis, tuntutan-tuntutan di atas dapat ditengarai oleh perkembangan pemikiran *“Reinventing Government”* oleh David Osborne & Ted Gaebler (2016), *“Memangkas Birokrasi”* oleh David Osborne dan Peter Palstrik (2018). Terlebih lagi dengan munculnya pendekatan baru yang dikemukakan oleh Norton di dalam mengukur kinerja organisasi, yaitu *Balanced Scorecard* (BSC.1999). Kesemuanya berasal dari gagasan awal untuk menciptakan paradigma Administrasi Baru, sebagaimana diungkapkan oleh Fredrickson (2019: 212). Dalam konstalasi itulah banyak para pemikir yang mulai mengadaptasi (bukan mengadopsi) pendekatan dalam mendesain organisasi dan manajemen di lembaga swasta, dan mentransformasikan semangat kewirausahaan ke dalam Instansi Pemerintah (Wilopo, 2016: 324).

Kondisi di atas tentunya menuntut kepekaan para pelaksana kebijakan, khususnya di organisasi pemerintah untuk lebih mengembangkan kemampuannya. Terutama hasil keluaran yang diperbuat, yang salah satunya terukur dalam konteks prestasi kerja seorang pegawai. Tuntutan seperti ini menjadi suatu hal yang pasti, jika organisasi publik, yaitu pemerintah daerah tidak mau ketinggalan di dalam perkembangan daerahnya. Oleh karenanya, salah satu faktor yang menjadi sentral untuk menuju perkembangan di atas adalah kebutuhan sumber daya manusia yang ada di pemerintah daerah. Khususnya dalam olah aktivitasnya sebagai pelayan publik.

Birokrasi di Indonesia sayangnya banyak mengatur ketimbang memberikan pelayanan kepada publik, sehingga sangat sentralistik. Dalam bahasa lain, Susilo Zauhar (2018: 321) mengungkapkan bahwa administrator, yaitu para pegawai pelayan publik, yang seharusnya berperan sebagai *servive provider* dan fasilitator ternyata belum tampak pada realitas. Birokrasi atau administrator masih menunjukkan sosok sebagai agen tunggal dan majikan besar dalam pelayanan publik. Akibatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sering memberikan dampak ketidakpuasan terhadap masyarakat, karena pelayanan tersebut dinilai buruk dan tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat. Islamy (2013: 346), birokrasi di kebanyakan negara berkembang termasuk Indonesia cenderung bersifat patrimonialistik: tidak efisien, tidak efektif (*over consuming and under producing*), tidak objektif, menjadi pemaarah ketika berhadapan dengan kontrol dan kritik, tidak mengabdikan kepada kepentingan umum, tidak lagi menjadi alat rakyat tetapi telah menjadi instrumen penguasa dan sering tampil sebagai penguasa yang sangat otoritatif dan represif.

Sherwood (2011: 209) menyatakan dengan istilah kemunduran di dalam pelayanan publik. "*Governmental Professionalism is decling*". Padahal tuntutan pelayanan yang baik bahkan prima oleh masyarakat menjadi koridor yang paling menarik di tahun-tahun paska orde baru. Dengan terciptanya pelayanan yang baik, tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap masyarakat pengguna. Dan, sebagaimana dikutip Tse dan Wilton (2011), mengungkapkan bahwa "kepuasan atau ketidakpuasan publik dalam menerima pelayanan merupakan respon terhadap

evaluasi ketidaksesuaian, yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah penggunaannya”.

Islamy (2013: 220) mengungkapkan terdapat berbagai faktor yang menyebabkan birokrasi publik mengalami *organizational slack* yaitu antara lain pendekatan atau orientasi pelayanan yang kaku, visi pelayanan yang sempit, penguasaan terhadap *administrative engineering* yang tidak memadai, dan semakin bertambah gemuknya unit-unit birokrasi publik yang di fasilitasi dengan 3P (personalia, peralatan dan penganggaran) yang cukup dan handal (*viable bureaucratic infrastructure*). Akibatnya, aparat birokrasi publik menjadi lambat dan sering terjebak ke dalam kegiatan rutin, tidak responsif terhadap aspirasi dan kepentingan publik serta lemah beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Namun, yang jarang disadari adalah mengkaji lebih intensif para pelayan publik tersebut. Tuntutan-tuntutan terhadap pelayanan sering tidak seimbang dengan kebutuhan para pelayan publik (para aparatur pemerintah) tersebut. Mereka sering dituntut untuk berbuat lebih baik, namun di sisi lain kebutuhan dasar mereka sering terabaikan, oleh karenanya, penciptaan keluaran sebuah prestasi yang baik sangat dimungkinkan dipengaruhi oleh beberapa tuntutan terhadap terciptanya prestasi kerja tersebut.

Kajian terhadap motivasi dan kepuasan kerja terangkat dalam koridor tentang prestasi kerja tersebut. Dengan sebuah asumsi, ada pengaruh yang sangat signifikan antara prestasi kerja pelayan publik dengan kepuasan kerja yang mereka lakukan. Dengan titik ini, dapat diharapkan guliran tentang penciptaan birokrasi yang sehat dan pelayan publik yang prima akan dapat terwujud jika birokrat tersebut dapat memahami dunia kerja mereka sendiri.

Kepuasan kerja pelayan publik tidak terkecuali Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung yang memiliki fungsi (1) pengkajian dan penyusunan kebijakan di bidang kegiatan kepariwisataan (2) penyelenggaraan pendataan potensi pariwisata (3) koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas kepariwisataan (4) pelancaran dan pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah di bidang kegiatan kepariwisataan (5) penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan umum di

bidang administrasi perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga.

Mendukung otonomi daerah Kabupaten/Kota, maka Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung harus mampu menyediakan data pada tingkat kabupaten/kota maupun pada tingkat wilayah administrasi yang lebih kecil, seperti kecamatan bahkan desa/kelurahan sesuai dengan kebutuhan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Namun hal ini berimplikasi pula pada ketersediaan serta kemampuan sumber daya manusia yang ada. Pada kegiatan kepariwisataan berskala besar misalnya, diperlukan tenaga lapangan dalam jumlah banyak dan berkualitas tinggi.

Peran sumber daya manusia bagi Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung ternyata masih bertumpu pada sebagian besar pendidikan para pegawainya di jenjang SLTA (61,66 %), S1 (36,41 %), D3/D4 (1,92 %), S2 (1,60 %). Di lain pihak berdasarkan hambatan studi pengembangan kapasitas kepariwisataan, hambatan di Daerah Lampung seperti terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Persentase Hambatan yang Dirasakan Studi Pengembangan Kapasitas Kepariwisataan, Tahun 2022**

No	Hambatan	Persentase
1	Data tidak lengkap	42,24
2	Data tidak runtun/ berkesinambungan	23,81
3	Pelayanan kurang ramah dan memuaskan	1,72
4	Prosedur birokrasi yang menyulitkan	3,02
5	Lainnya	29,20

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Lampung, 2022

Hasil penelitian tentang persepsi Instansi Pemerintah Kabupaten/kota tentang peran yang diharapkan dari Dinas Pariwisata Provinsi Lampung seperti terlihat pada

Tabel 2.

**Tabel 2. Persentase Persepsi Masyarakat Mengenai Peranan yang diharapkan dari Dinas Pariwisata Provinsi Lampung**

No	Peranan	Persentase
1	Lebih aktif mengenalkan output	23,92
2	Mempercepat penyajian	24,34
3	Memperbanyak jenis penyajian dan analisis data.	23,78
4	Meningkatkan kerjasama dengan instansi lain.	22,16
5	Lainnya	5,81

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Lampung, 2022

Hasil studi yang disajikan pada khususnya Tabel 2 tersebut menunjukkan begitu besar harapan dan persepsi dari kalangan pelanggan/pemakai terhadap Dinas Pariwisata Provinsi Lampung sebagai lembaga penyelenggara kepariwisataan. Alasan demikianlah yang menjadi hantaran mengapa kajian tentang kepuasan kerja terhadap prestasi kerja tersebut terangkat dalam skripsi ini. Disamping itu, perkembangan Pemerintah Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung yang semakin pesat, sesuai dengan UU tentang otonomi daerah, semakin memacu sumber daya manusia (SDM) khususnya para birokrat, sebagai pelayan publik, untuk dapat mempersiapkan kinerja mereka, sehingga tercapailah nilai-nilai kerja dalam sebuah koridor, prestasi kerja yang baik. Dalam bahasa Caiden (2019: 321) diungkapkan ” *to improve the administrative performance of individuals more effectively, more economically, and more quickly*”.

Tuntutan di atas tentunya tidak terlepas pula pada perkembangan birokrasi menjadi bagian integral bagi perkembangan Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung untuk memacu prestasi kerja mereka. Tuntutan akan prestasi kerja birokrat merupakan tuntutan simultan akan kepuasan kerja pada birokrat itu sendiri. Pada bagian inilah perlunya pemahaman yang lebih mendalam akan faktor kepuasan pegawai Dinas Pariwisata Provinsi Lampung di dalam berkegiatan.

## B. RUMUSAN MASALAH

Gambaran suram birokrasi di Indonesia sering terlukiskan dalam kata-kata kaku, tidak efisien, lambat, biaya tinggi, dan berbagai ungkapan ketidakmampuan sebagai pelayan publik. Sehingga, para pelayan publik yaitu administrator publik lebih banyak berperan sebagai raja yang perlu melayani ketimbang sebagai *service provider* dan *fasilitator* (Zauhar, 2018). Bahkan secara ekstrem Harwood (2014: 322) menyatakan bahwa saat ini image layanan publik telah ternoda.

Ungkapan-ungkapan tersebut terutama terkait dengan kinerja maupun prestasi yang telah dicapai oleh organisasi bisnis sehingga muncullah berbagai paradigma serta pemikiran baru untuk mengadopsi pola kerja organisasi bisnis ke dalam dunia organisasi publik, terutama di dalam peningkatan kegiatan-kegiatan operasional para pelayan publik.

Bertitik tolak dari kondisi objektif yang dialami birokrasi di Indonesia, tentunya memerlukan suatu terobosan untuk memperbaiki citra para pelayan publik tersebut. Di mana salah satu citra yang dapat ditampilkan adalah penciptaan nilai-nilai kerja yang prima, yang kemudian terangkum dalam sebuah hasil yaitu prestasi kerja. Penciptaan kondisi kerja yang penuh prestasi ini sangat dimungkinkan jika para pelayan publik, birokrat atau karyawan di instansi pemerintah tersebut memahami dunia kerja mereka, sehingga kerja yang dilakukan dapat menumbuhkan kepuasan, untuk mencapai prestasi yang maksimal.

Kondisi di atas tidak terkecuali bagi aparatur pemerintah di Provinsi Lampung. Kondisi objektif yang muncul ke permukaan sering tertatakan pada keadaan aparatur yang tidak menunjukkan kerja maksimal maupun munculnya kondisi kerja yang bermuara pada prestasi kerja yang rendah maupun lambat. Hal ini dapat terlihat belum maksimalnya pelayanan publik yang ada di jajaran birokrat di Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung terlebih bila nilai prestasi kerja tersebut terukur pada perubahan paradigma baru disektor publik.

Perubahan perubahan tersebut misalnya berorientasi fokus sektor publik ke product maupun ke *goal governments*. Kondisi demikian yang kemudian tertera dalam koridor perilaku organisasi, yaitu bagaimana prestasi kerja dapat meningkat dengan memahami kondisi karyawan atau birokrat tersebut. Dalam hubungannya dengan data Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung sebagai penyelenggara kepariwisataan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1 dan Tabel 2 menunjukkan harapan dan persepsi dari hasil yang telah dan akan dilakukan di masa akan datang. Kondisi tersebut dapat ditata dalam rumusan kepuasan kerja dalam kaitannya prestasi karyawan tersebut.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat dirumuskan permasalahan dalam sebuah pertanyaan penelitian yang menjadi fokus penelitian Skripsi ini yaitu **”Apakah Prestasi Kerja Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung”**.

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berangkat dari rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penulisan Skripsi ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui apakah prestasi kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja di lingkungan Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat, baik yang berimplikasi teoritis maupun berimplikasi praktis.

- a. Implikasi Teoritis. Hasil ini diharapkan dapat membangun suatu Provinsi sebagai kontribusi pemikiran guna kajian ilmu kebijakan dan diskursus baru yang berkaitan dengan peningkatan prestasi kerja aparatur pemerintah daerah, khususnya dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan publik di lingkungan Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung.

b. Implikasi Praktis. Hasil ini diharapkan dapat :

1. Menjadi masukan bagi Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung agar memperoleh gambaran secara konseptual dan praktis di dalam mewujudkan pelayanan publik yang memiliki prestasi kerja yang prima
2. Memberikan implikasi praktis terhadap pejabat dalam rangka pembinaan para pegawai khususnya di lingkungan Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung .
3. Menjadi masukan bagi pemerhati tema sejenis dengan penelitian ini, yang boleh jadi memiliki kemiripan atau pada konteks dan latar belakang.

## II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

### A. TINJAUAN PUSTAKA

#### 1. Penilaian Prestasi Kerja

Konteks pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), penilaian prestasi kerja karyawan merupakan komponen yang sangat penting. Penilaian prestasi kerja karyawan mutlak harus dilakukan untuk mengetahui prestasi kerja yang dapat dicapai oleh setiap karyawan. Bagi suatu organisasi, penilaian prestasi kerja memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk menjelaskan tujuan-tujuan, standar-standar prestasi kerja dan untuk memotivasi prestasi kerja karyawan pada masa yang datang. Penilaian merupakan komponen kunci dalam proses pengembangan karyawan dan memberikan basis untuk keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer dan kebijakan kepegawaian lainnya. Semua organisasi menilai prestasi kerja dengan berbagai cara. Untuk memperoleh pengertian yang tepat, berikut ini dikemukakan beberapa pendapat ahli tentang penilaian prestasi kerja.

Werther and Davis (2016: 285) menyatakan:

*“Performance appraisal is the process by which organizations evaluate job performances.”* Dessler (2018: 215); menyatakan bahwa “Penilaian prestasi kerja dapat didefinisikan sebagai prosedur apa saja yang meliputi : (1) penetapan standar kerja, (2) penilaian prestasi kerja karyawan dalam hubungannya dengan standar-standar, dan (3) memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan prestasi kerja atau terus berprestasi kerja atau terus berprestasi kerja lebih tinggi lagi”

Cascio, Wayne (2019: 287)

“Performance appraisal is the on going process of evaluating and managing both the behavior and outcomes in the workplace. Organizations use various terms to describe this process. Performance review, annual appraisal, performance evaluation, employee evaluation, and merit evaluation are some of the term used.”

Jhon & Russel (2009):

*“Performance appraisal is a formal system of periodic review and evaluation of an individual’s or team job performance. Performance management is a process which significantly affects organizational success by having managers and employee work together to set expectations, review results and reward performances.”*

Pendapat tersebut dapat dipahami bahwa penilaian prestasi kerja (sering juga disebut dengan review prestasi kerja, penilaian karyawan, evaluasi prestasi kerja, evaluasi karyawan) adalah proses mengukur prestasi kerja karyawan, yang mencakup aspek kualitatif maupun kuantitatif, yang dilakukan untuk mengetahui prestasi kerja dan potensi karyawan sebagai dasar dalam menetapkan kebijakan kepegawaian.

## **2. Kegunaan Penilaian Prestasi Kerja**

Alasan-alasan dilakukannya penilaian prestasi kerja, yang menurut Dessler (2018: 224) ada dua alasan yaitu:

- 1) Penilaian memberikan informasi tentang dapat dilakukannya promosi dan penetapan gaji.
- 2) Kedua, penilaian memberi suatu peluang bagi penilai dan yang dinilai untuk meninjau perilaku yang berhubungan dengan kerja bawahan. Ini pada gilirannya memungkinkan dikembangkannya suatu rencana untuk memperbaiki kemerosotan apa saja yang sudah digali oleh penilaian, dan mendorong hal-hal baik yang sudah dilakukan bawahan.

Penilaian hendaknya berpusat pada proses perencanaan karir perusahaan, karena penilaian itu memberikan suatu peluang yang baik untuk meninjau rencana karir karyawan dilihat dari kekuatan dan kelemahan yang diperlihatkannya. Werther

and Davis (2016: 325) secara lebih rinci mengemukakan kegunaan penilaian prestasi kerja sebagai berikut:

- a. *Performance improvement*. Umpan balik prestasi kerja memungkinkan karyawan, manajer dan ahli kepegawaian untuk menerapkan langkah-langkah yang tepat dalam memperbaiki dan meningkatkan prestasi kerja berikutnya.
- b. *Compensation adjustments*. Penilaian prestasi kerja dapat membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan gaji, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
- c. *Plecements decisions*. Promosi, transfer dan demokrasi karyawan pada umumnya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu dan antisipasi untuk masa yang datang. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.
- d. *Training and developments needs*. Prestasi kerja yang jelek umumnya menunjukkan adanya kebutuhan pendidikan dan pelatihan.
- e. *Career planning and developments*. Umpan balik dari penilaian prestasi kerja dapat mengarahkan keputusan-keputusan karir, tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.
- f. *Staffing process deficiencies*. Baik atau buruk prestasi kerja mencerminkan kekuatan dan kelemahan prosedur *staffing* departemen personalia.
- g. *Informational inaccuracies*. Prestasi kerja yang buruk barangkali menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana sumber daya manusia atau bidang-bidang lain dalam informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan di bidang kepegawaian juga tidak tepat.
- h. *Job design errors*. Prestasi kerja yang buruk mungkin menggambarkan adanya kesalahan dalam rancangan pekerjaan. Dalam hal ini, penilaian prestasi kerja dapat membantu dalam mendiagnosis kesalahan-kesalahan tersebut.
- i. *Equal employments opportunity (EEO)*. Penilaian prestasi kerja yang akurat, yang benar-benar merupakan pengukuran yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal dapat dilakukan tanpa diskriminasi.
- j. *External Challenges*. Terkadang prestasi kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja, seperti keluarga karyawan, keuangan, kesehatan, atau

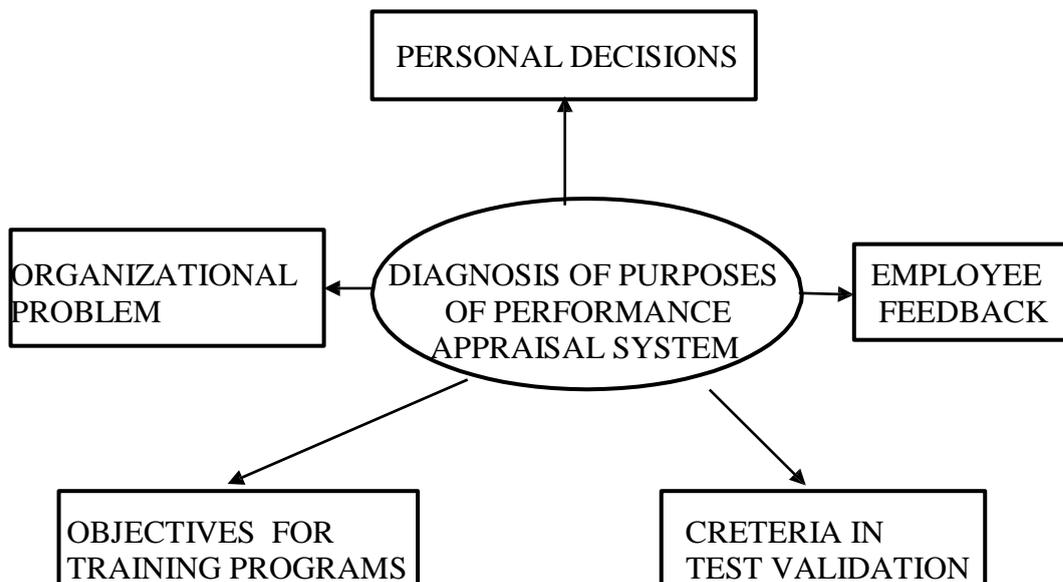
masalah-masalah pribadi yang lain. Dengan demikian, penilaian prestasi kerja departemen sumber daya manusia diharapkan dapat memberikan bantuan.

- k. *Feedback to human resources*. Baik atau buruk prestasi kerja organisasi secara keseluruhan sekaligus menunjukkan seberapa baik fungsi sumber daya manusia.

Cascio (2019: 301) mengemukakan lima kegunaan penilaian prestasi kerja yaitu:

- (1) *Personal decisions*,
- (2) *Criteria in test validations*,
- (3) *Employee feedback*,
- (4) *Objectives for training programs*,
- (5) *Diagnosis of organizational problems*.

Kelima kegunaan penilaian prestasi kerja tersebut digambarkan dalam bagan seperti berikut ini.



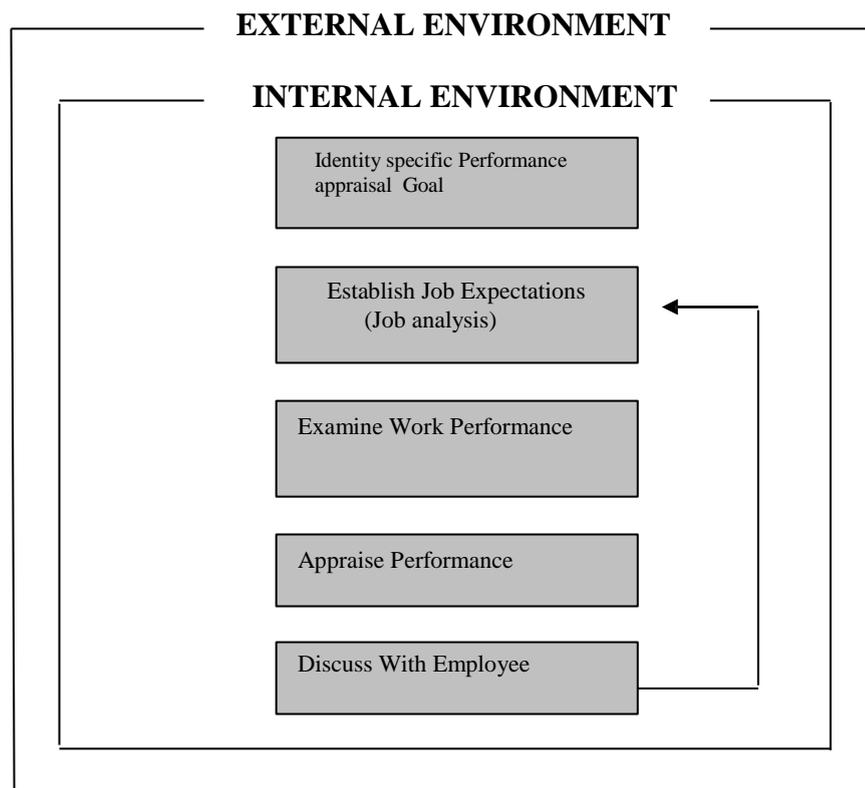
Gambar 1. Kegunaan Penilaian Prestasi Kerja

Pendapat-pendapat di atas dapat diketahui bahwa hasil penilaian prestasi kerja dapat digunakan dalam banyak hal dalam kerangka pengembangan sumber daya manusia, sesuai dengan kebutuhan organisasi. Apabila penilaian prestasi

kerja dilakukan dengan efektif, dan hasilnya digunakan sebagai dasar pertimbangan utama dalam menetapkan kebijakan kepegawaian seperti penetapan kompensasi, promosi, transfer, pemberhentian dan kebijakan lainnya, maka secara langsung maupun tidak langsung penilaian ini akan berpengaruh terhadap perilaku atau sikap kerja karyawan. Karyawan lebih termotivasi untuk menunjukkan prestasi kerja yang terbaik dengan harapan mencapai kemajuan dalam karirnya sehingga mendorong karyawan untuk meningkatkan disiplin kerjanya, karena kedisiplinan merupakan salah satu aspek dari penilaian prestasi kerja karyawan.

### 3. Proses Penilaian Prestasi Kerja

Proses penilaian prestasi kerja menurut Cascio, (2019) digambarkan:



Gambar 2. Proses Penilaian Prestasi Kerja

Gambar di atas dengan jelas menggambarkan bahwa proses penilaian prestasi kerja tersebut melalui beberapa tahapan atau langkah. Tahapan tersebut meliputi

(1) mengidentifikasi tujuan atau sasaran penilaian prestasi kerja secara spesifik, (2) menetapkan yang diharapkan dari suatu pekerjaan (uraian jabatan), (3) memeriksa pelaksanaan kerja, (4) Menilai prestasi kerja, (5) mendiskusikan hasil penilaian dengan karyawan.

Lingkungan eksternal mempengaruhi penilaian prestasi kerja. Lingkungan eksterna; yang dimaksud adalah seperti serikat pekerja, peraturan pemerintah, peraturan ketenagakerjaan ataupun undang-undang perburuhan. Lingkungan internal yang dimaksud adalah kondisi dalam organisasi sendiri, seperti budaya organisasi yang dapat mempengaruhi keseluruhan kebijakan dan proses yang ada.

Dessler (2018) secara sederhana mengemukakan bahwa penilaian prestasi kerja terdiri dari tiga langkah, yaitu (1) mendefinisikan pekerjaan, (2) menilai prestasi kerja, dan (3) memberikan umpan balik. Mendefinisikan pekerjaan berarti memastikan bahwa penilai dan yang dinilai sepakat tentang tugas-tugasnya dan standar hasil yang harus dicapai. Menilai prestasi kerja berarti membandingkan prestasi kerja setiap karyawan dengan standar-standar yang telah ditetapkan, dalam hal ini mencakup beberapa formulir penilaian. Penilaian prestasi kerja biasanya menuntut satu atau lebih sesi umpan balik.

#### **4. Kriteria Efektivitas Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja**

Cascio (2019) mengemukakan lima persyaratan, kriteria pelaksanaan penilaian prestasi kerja yang efektif sebagai berikut:

##### *1) Relevance*

Relevansi adalah: (1) Jelas kesesuaian antara standar hasil kerja dari suatu pekerjaan dan tujuan organisasi, (2) Jelas kesesuaian antara sistem unsur pekerjaan dengan uraian pekerjaan dan dimensi dalam formulir penilaian prestasi kerja karyawan.

2) *Sensitivity*

Penilaian prestasi kerja harus dapat membedakan antara penampilan atau prestasi kerja yang efektif dengan yang tidak efektif. Apabila prestasi kerja karyawan yang terbaik tidak dibedakan dengan yang terburuk, maka hasil penilaian tidak dapat digunakan untuk keperluan system trative apapun, tentunya penilaian juga tidak dapat membantu pengembangan karyawan. Sensitivitas berarti pula bahwa penilaian prestasi kerja harus dapat menunjukkan kelemahan dan kelebihan masing masing karyawan.

3) *Reliability*

Relibilitas berkaitan dengan konsistensi dari hasil penilaian. Dengan demikian, reliabilitas mengandung pengertian bahwa apabila alat ukur dalam penilaian digunakan oleh penilai lain dan dalam kesempatan yang lain akan memberikan hasil yang relatif sama atau stabil. Dipenuhinya persyaratan relevansi, sentivitas dan realibilitas dalam pelaksanaan penilaian maka diasumsikan bahwa hasil penilaian tersebut dapat dikatakan valid.

4) *Acceptability*

Pada pelaksanaannya, persyaratan akseptabilitas menjadi sangat penting karena semua program pengembangan sumber dya manusia yang dilaksanakan harus mendapat dukungan dari seluruh karyawan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka manajemen harus mengembankan suatu keterbukaan dan transparansi dalam pengembangan sumberdaya manusia. Keterbukaan dan transparansi merupakan pangkal dari diterima atau tidaknya suatu program yang akan dikembangkan.

5) *Practicality*

Kepraktisan (*Practicality*) menyatakan bahwa instrumen penilaian mudah untuk dipahami dan digunakan oleh penilai dan yang dinilai. Pelaksanaan penilaian prestasi kerja sebaiknya tidak rumit atau berbelit-belit baik menyangkut administrasi maupun interpretasi hasilnya, serta tidak memerlukan biaya dan waktu yang terlalu banyak.

Inilah lima persyaratan dasar dari penilaian prestasi kerja yang efektif, dan tidak satupun yang dapat diabaikan. Dari presektif ini relevansi, sensitifitas, dan reliabilitas (keandalan) sesungguhnya merupakan komponen persyaratan utama

Penilaian prestasi kerja yang dirancang untuk membuat keputusan kepegawaian. Aksptabilitas (keberterimaan) dan kepraktisan juga perlu mendapat perhatian terutam untuk keberhasilan pelaksanaannya.

Permasalahan-permasalahan dalam penilaian prestai kerja harus dikenali dan diminimalkan oleh penyelia atau penilai. Semua metode penilaian prestasi kerja merupakan subyek bagi kesalahan, tetapi manajemen dapat meminimalkan kesalahan-kesalahandan permasalahan tersebut melauai pelatihan. Kesalahan paling biasa yang ada dalam setiap metode penilaian adalah kesadarn atau ketidaksadaran bias penilai. Bias-bias tersebut tidak berkitan dengan pelaksanaan pekerjaan, tetapi dapat berasal dari karateristik yang berkaitan dengan organisasi seperti senioritas, atau hubuingan dekat dengan administrator puncak.

Cascio (2019), tiga kesalahan utama dalam penilaian adalah sebagai berikut :

1) *Hallo error*

Pada saat penilai memberikan satu aspek tertentu dari prestasi kerja karyawan mempengaruhi aspek lainnya yang sedang dievaluasi, maka terjadilah kesalahan hallo (hallo error). Beberapa penilai mempunyai kecenderungan memberikan penilaian prestasi kerja dengan menilai sama semua dimensi atai karateristik yang sedang dinilai.

2) *Contrast error*

Contrast error terjadi apabila beberapa karyawan dibandingkan sdatu sama lain tidak dibandingkan dengan standar hasuil kerja yang diharapkan. Dengan demikian seorang karyawan memperoleh predikat tinggi, biasa atau kurang dalam pelaksanaan pekerjaan, lebih didasarkan pada perbandingan dengan prestasi kelompoknya.

3) *Recency error*

Idealnya, penilaian prestasi kerja karyawan haruslah didasarkan pada observasi yan atik dari kerja karyawan sepanjang seluruh periode penilaian. Tetapi pada umumnya, ada kecenderungan bagi penilai untuk lebih banyak mengingat mengenai apa yang dikerjakan oleh karyawannya baru saja, apabial dinbadingkan dengan bulan-bulan sebelumnya. Untuk mengantisipasi

permasalahan ini, maka penilai perlu lebih sering melakukan penilaian bulanan atau kuartalan.

Jhon dan Russel (2009) mengemukakan kesalahan atau bias penilai yang paling umum terjadi adalah (1) *Lack of objective*, (2) *Halo error*, (3) *Leniency error*, (4) *Strictness*, (5) *Central tendency*, (6) *Recent behavior bias*, (7) *personal bias*, dan (8) *Judgemental role of evaluator*.

Kesalahan-kesalahan atau bias dalam penilain prestasi kerja seperti yang telah diuraikan di atas lebih banyak bersumber pada masalah internal penilai itu sendiri. Dengan demikian, untuk mengembangkan penilaian prestasi kerja karyawan dengan yang efektif disamping harus memperhatikan persyaratan efektivitas penilaian prestasi kerja yang tidak kalah pentingnya adalah kualitas penilai itu sendiri. Hal ini penting untuk menghindari terjadinya bias dalam penilaian karena penilaian tetap merupakan ujung tombak pelaksanaan penilaian prestasi kerja karyawan. Penilaian yang baik dan sempurna tidak akan banyak membantu apabila tidak didukung oleh adanya pelaksana yaitu penilai yang kompeten.

## 5. Prestasi Kerja

### 1) Pengertian Prestasi Kerja

Kelangsungan hidup suatu perusahaan sangat tergantung pada prestasi kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, karena karyawan merupakan unsure terpenting dalam perusahaan terpenting yang harus mendapat perhatian. Pencapaian tujuan perusahaan menjadi kurang eektif apabila banyak karyawannya yang tidak berprestasi dan hal ini akan menimbulkan pemborosan bagi perusahaan. Oleh karena itu prestasi kerja karyawan harus benar-benar diperhatikan. Pengertian prestasi kerja adalah sebagai berikut :

Menurut Cascio (2019):

*“Performance refers to an accomplishment of assigned task.”*

Mangkunegara (2013: 255):

“Prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai karyawan dari penyelesaian pekerjaan yang dibebankan kepadanya.”

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa prestasi kerja adalah hasil evaluasi pelaksanaan kerja karyawan yang dibebankan padanya.

## 2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Ada beberapa teori mengenai prestasi kerja menurut Robbins (2011).

Menurut model ini Prestasi Kerja seseorang (U) merupakan fungsi dari interaksi perkalian antara Motivasi (M) dan Ability (Kecakapan = K), sehingga rumusnya adalah :

$$U = f (M \times K)$$

Jika seseorang rendah pada salah satu komponennya maka prestasi kerjanya akan rendah pula. Jadi untuk meningkatkan prestasi kerja dapat dilakukan dengan meningkatkan kedua faktor tersebut.

Ryadi (2012), prestasi kerja dapat dipengaruhi secara langsung oleh usaha dan kemampuan, sedangkan variabel-variabel organisasi dan karakteristik individu mempengaruhi prestasi kerja secara tidak langsung melalui usaha kerja. Menurut Dharma (2013), prestasi kerja dipengaruhi oleh 3 faktor utama yaitu : Kemampuan bekerja, orientasi terhadap kerja, dan dukungan untuk bekerja. Menurut M.Kustarini (2011) prestasi kerja individu dipengaruhi oleh 3 faktor utama yaitu : atribut individu (kemampuan bekerja), usaha kerja (keinginan untuk bekerja), dan dukungan organisasional (kesempatan untuk bekerja).

Pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja individu dalam organisasi pada dasarnya bergantung pada dua hal utama, yaitu : individu dan organisasi. Dari segi individu diharapkan mempunyai kemampuan keinginan (motivasi) untuk bekerja, sedangkan dari segi

organisasi, diharapkan adanya dukungan sehingga menciptakan kondisi dan peluang agar setiap individu dapat bekerja dengan baik.

Kebutuhan yaitu kekurangan yang dialami seseorang pada suatu waktu tertentu. Kekurangan tersebut mungkin bersifat Fisiologis (kebutuhan akan makanan), bersifat psikologis (kebutuhan akan harga diri), atau bersifat Sosiologis (kebutuhan akan interaksi social) (Gibson, 2012:94). Berbagai usaha yang dilakukan manusia untuk memenuhi aneka ragam kebutuhan di atas salah satunya dengan menjadi anggota organisasi. Dalam organisasi manusia saling berhubungan satu sama lain, membicarakan apa yang menjadi motivasi mereka, pandangan hidup mereka bahkan apa yang menjadi tujuan bersama mereka. Dengan bekerja seseorang dilatih untuk memperhatikan tujuan orang lain di samping tujuan pribadinya, sehingga kebutuhan berbagai pihak akan tercapai.

Seseorang bekerja karena dalam dirinya terdapat suatu kemampuan untuk bekerja (*ability to work*) dan adanya dorongan untuk bekerja (*willingness to work*). Masalah kemampuan bersumber dari diri sedangkan masalah dorongan untuk bekerja dapat timbul dari hasil interaksi antara seseorang dengan lingkungan terutama lingkungan kerja.

### 3) Ukuran dan Standar Prestasi Kerja

Prestasi kerja menurut Filipo (2016: 354) dapat diukur sebagai berikut :

- a. Mutu kerja, meliputi ketepatan, keterampilan, ketelitian, dan kerapihan.
- b. Kuantitas kerja, meliputi keluaranm tugas-tugas reguler dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas ekstra/memdesak.
- c. Ketangguhan, meliputi kemampuan mengikuti perintah, kebiasaan keselamatan yang baik, inisiatif ketepatan waktu dan kehadiran.
- d. sikap, meliputi pandangan dan perilaku terhadap perubahan pekerjaan dan teman sekerja termasuk kerja sama.

Mutu kerja dapat diukur berdasarkan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, tingkat kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan,

tingkat ketelitian seseorang dalam menghasilkan hasil kerja yang akurat, dan tingkat kerapihan seseorang dalam menghasilkan hasil kerja yang baik.

Kuantitas kerja dapat diukur melalui tingkat kuantitas pekerjaan yang dapat dihasilkan seorang karyawan, dan kecepatan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketangguhan dapat diukur melalui tingkat kemampuan karyawan dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diperintahkan oleh atasannya, tingkat kebiasaan karyawan dalam menjaga keselamatan dirinya dalam bekerja, dan tingkat inisiatif karyawan dalam menghasilkan ide-ide baru yang bermanfaat bagi pekerjaannya, serta tingkat kehadiran karyawan dalam bekerja.

Sikap karyawan dapat diukur dalam pandangannya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya, dan tingkat kemampuan karyawan dalam menjalin hubungan yang harmonis dengan rekan sekerja dalam tim kerja. Menurut Moekijat (2015:228) bahwa prestasi kerja dapat diukur dengan tiga hal yaitu :

- a. Hasil kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai dari segi kualitas, kuantitas, dan tingkat kemajuan karyawan dalam melaksanakan tugas.
- b. Kemadirian, yaitu hal-hal yang dapat diandalkan dari seorang karyawan dalam perusahaan.
- c. Tingkat penyesuaian diri, yaitu tingkat penyesuaian diri seorang karyawan dalam perusahaan.

#### 4) Metode Pengukuran Prestasi Kerja Karyawan

Menurut Werther & Davis (2016), metode pengukuran prestasi kerja karyawan pada dasarnya dikelompokkan atas :

- a. Metode berorientasi masa lalu (*past-oriented*)
- b. Metode berorientasi masa depan (*future-oriented*)

Termasuk dalam Metode berorientasi masa lalu (*past-oriented*) adalah:

- a. **Rating scale** Bentuk yang paling banyak digunakan diaman pengukur memberikan ukuran prestasi kerja dari “*performance*” seseorang dalam skala dari rendah sampai tinggi.

**b. *Employee comparison*** Metode ini merupakan metode pengukuran prestasi kerja yang dilakukan dengan cara membandingkan antara seseorang kerja yang dilakukan dengan cara membandingkan antara seseorang pekerja dengan pekerja yang lainnya. Metode ini terbagi atas :

- *Alternation ranking*
- *Paired Comparison*
- *Grading*
- *Check list*
- *Freeform essay*
- *Critical incident*

**c.** Termasuk dengan metode berorientasi masa depan modern adalah :

- *Assessment Centre*  
Penilaian prestasi kerja dilakukan oleh sebuah badan/lembaga yang dibentuk secara khusus oleh organisasi dan diberi wewenang untuk melakukan penilaian atas karyawan yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
- *Management by objektif (MBO)*  
Dalam metode ini titik berat secara mendasar diletakkan pada pengukuran hasil nyata yang mampu dicapai oleh seorang karyawan yang terlibat dalam proses penentuan sasaran. Jadi yang terpenting dalam MBO adalah “apakah karyawan yang bersangkutan dapat mencapai sasarannya atau tidak.” Dalam MBO penilaian prestasi kerja seseorang diukur dari mampu tidaknya mewujudkan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
- *Human asset accounting*  
Dalam metode ini faktor pekerja dalam suatu organisasi merupakan kekayaan organisasi yang harus dinilai seperti halnya kekayaan lainnya yang berbentuk tanah bangunan dan mesin-mesin. Memerkerjakan seorang tenaga kerja berarti melakukan investasi jangka panjang.

Mondy (2009:347) prestasi kerja dapat diukur dengan enam hal yaitu :

- a. *Quantiti of work*, yaitu seberapa banyak output yang dihasilkan apakah cukup produktif atau tidak.
- b. *Quality of work*, yaitu seberapa besar ketelitian dan ketepatan dari output yang dihasilkan.
- c. *Dependability*, yaitu seberapa besar tanggung jawab serta komitmen terhadap pekerjaannya.
- d. *Initiative*, yaitu seberapa besar kemauannya, tingkat pemikirannya, serta kesanggupannya dalam menerima dan menjalankan tanggung jawab yang diberikan.
- e. *Adaptability*, yaitu seberapa kesanggupannya dalam merespon setiap perubahan yang terjadi.
- f. *Cooperation*, yaitu seberapa besar tingkat kerja sama dengan pekerja lainnya serta kesanggupannya untuk bekerja lembur demi perusahaan.

## **6. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja sebagaimana yang dikemukakan oleh Kartini Kartono (2014: 321) bahwa, menurut teori ini karyawan akan bertindak sebagai manusia ekonomis yaitu selalu memperhitungkan laba dan rugi dalam melakukan sesuatu dan motivasinya ditentukan berdasarkan pengharapan untuk menunjukkan hasil karya atau prestasi dan menerima balas jasa serta daya pikat balas jasa.

Model teori ini dapat dibedakan menjadi enam unsur utama yaitu :

- 1) Motivasi
- 2) Kemampuan
- 3) Usaha
- 4) Hasil karya (prestasi)
- 5) Balai jasa
- 6) Kepuasan

Unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah hasil karya dan balas jasa, sehingga ada dua macam tentang kepuasan yaitu :

- a. Kepuasan kerja berkaitan dengan usaha dan hasil karya atau prestasi.
- b. Kepuasan kerja berkaitan dengan hasil karya atau prestasi dan balas jasa.

Kepuasan kerja berkaitan dengan usaha dan hasil karya adalah kondisi seseorang yang mempunyai pengharapan bahwa dengan tingkat usaha tertentu seseorang akan bisa menunjukkan hasil karya tertentu ia akan memperoleh sejumlah balas jasa. Nilai kepuasan kerja seseorang bisa menunjukkan hasil karya atau nilai seseorang akan memperoleh balas jasa antara 0 (tidak memperoleh) hingga 1 (memperoleh). Daya pikat adalah keinginan seseorang terhadap suatu balas jasa tertentu. Nilai daya pikat seseorang bisa positif dan negatif.

Berdasarkan rumus di atas sebesar apapun daya pikat seseorang akan balas jasa akan tetapi bila penghargaan sama dengan nol maka motivasinya sama dengan nol. Begitu juga, bila dua macam penghargaan seseorang masing-masing sama dengan satu, apabila ia tidak tertarik akan balas jasa yang akan diperolehnya, maka nilai motivasinya sama dengan nol atau bahkan negatif bila ia membenci balas jasa yang akan diterimanya.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan pada kepuasan kerja, yaitu :

- 1) Usaha seseorang dipengaruhi oleh motivasinya. Selama tidak ada motivasi, maka orang tidak akan berusaha. Keras tidaknya usaha seseorang tergantung pada kuat lemahnya motivasi orang tersebut.
- 2) Hasil karya seseorang secara langsung dipengaruhi oleh usahanya dan secara tidak langsung oleh kemampuannya. Semakin keras usaha seseorang, sepanjang ia ditunjang oleh kemampuan yang memadai, maka hasil karyanya akan semakin baik.
- 3) Semakin baik hasil karya seseorang maka akan semakin banyak pula balas jasa yang akan diperoleh.
- 4) Kepuasan seseorang adalah akibat dari hasil karya atau prestasi. Kepuasan seseorang tidak mempengaruhi hasil karya, tetapi mempengaruhi kepuasan. Inilah yang kemudian akan mempengaruhi hasil karya atau prestasi seseorang.

- 5) Hasil karya atau prestasi yang memberikan kepuasan pada seorang adalah hasil karya yang memperoleh sejumlah jasa tertentu. Lenig lanjut Lawler menyatakan bahwa jika nilai balas jasa yang akan diperoleh lebih kecil daripada balas jasa yang diharapkan, maka orang tidak akan mengalami ketidakpuasan. Jika nilai imbalan yang diperolehnya sama dengan yang diharapkan maka orang akan mengalami kepuasan dan jika nilai jasa yang diperoleh lebih besar daripada yang diharapkan, maka ada kemungkinan orang akan merasa tidak tenang karena merasa bersalah atau merasa bahwa pimpinan telah berlaku tidak adil dan meresahkan orang lain.

## **B. KERANGKA PIKIR**

### **1. Prestasi Kerja dalam Perspektif Pelayan Publik**

Tuntutan pelayanan yang prima membawa nuansa yang berbeda pada praktek birokrasi di Indonesia. Terlebih setelah bergulirnya otonomi daerah di seantero Indonesia. Selain itu, keberhasilan organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik (*public service*), terukur pada keberhasilannya menjalankan fungsi pelayanan. Dalam tatanan inilah Model Administrasi Negara Baru, yaitu Pilihan Publik berkembang. Frederickson (2009) mengungkapkan: "sistem pemberian pelayan kepada publik (*delivery service sistem*) merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimalkan".

Islamy (2013: 252) bahwa : "*there is a need to better understand the process of sense making which the staff of local service institutions engage in while struggling to sort out their roles and brokers between a strange aid bureaucracy and an array of desperate clients and predatory forces*". (Bahwa setiap aparat birokrasi pemerintah harus memahami perlunya kepekaan yang tinggi terhadap peran-perannya baik sebagai pihak yang mampu mengatasi kekecewaan kliennya dan kekuatan-kekuatan yang merusaknya).

Purwodarminto (2014) berarti “menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain”. Sedangkan Moekijat (2015: 237) menyatakan pelayan merupakan “suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan suatu kepemilikan benda atau jasa tertentu. Dengan demikian, pemberian pelayanan sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Pada pandangan ini, Parasuraman (2009: 278) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan :seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Padahal, sebagaimana diungkapkan oleh Supriyono (2012: 128), ”selama ini terdapat kecenderungan bahwa penentuan kualitas pelayanan publik adalah sangat ditentukan oleh pemerintah atau lembaga yang memberikan pelayanan (*provider*), bukan ditentukan secara bersama-sama antara *provider* dan *user, customer, client*, atau *citizen*, sebagai komunitas masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Dengan demikian, tampaknya ”persoalan kualitas pelayanan publik sukar untuk dirumuskan dan mengukurnya” (Wahab, 2012). Lucy Gaster (2008), sebagaimana dikutip Supriyono (2012) mengemukakan bahwa ”kesulitan menetapkan kualitas pelayanan disebabkan adanya berbagai dimensi perbedaan, antara harapan dengan kenyataan, kepentingan warga negara secara langsung dengan kepentingan pemerintah atau produsen secara tidak langsung”.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Lovlock, Peppard dan Rowland yang dikutip oleh Tjiptono (2014: 129) adalah sebagai berikut.

1. Kinerja (*performance*), karakteristik operasi dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Daya tahan, (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus dipergunakan

5. *Service ability*, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan baik pelayanan sebelum penjualan, dan proses penjualan sampai dengan pelayanan purna jual.
6. *Estetika*, yaitu berkaitan dengan daya tarik produk terhadap panca indra.
7. Kualitas yang dipersiapkan yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dalam pandangan lain Supriyono (2012: 236) mengungkapkan :

”Dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat, terdapat beberapa dimensi pelayanan yang harus diperhatikan, yaitu menyangkut diterapkannya mekanisme pasar, penerapan sistem manajemen modern, dan terlaksananya proses demokratisasi.

Frederickson (2009) menyatakan bahwa petunjuk ke arah pilihan publik dalam Pemerintahan Daerah adalah menyangkut dimensi ekonomis (*economic*), pemerintahan (*Government*), dan bentuk demokratisasi (*form of democracy*). Dimensi ekonomis adalah menyangkut pilihan antara *market emphasis dan sektor publik agencies*; dimensi pemerintahan pilihan antara *weak role for local government*; sedangkan dimensi bentuk demokratisasi pilihan antara *representative democracy* dan *participatory democracy*. Selanjutnya dikemukakan bahwa pilihan dari dimensi-dimensi tersebut adalah berada pada kontinum antara model *traditional bureaucratic authority dan community oriented enabler*.

Perspektif dari kualitas pelayanan publik terdapat beberapa pendekatan sebagaimana dinyatakan oleh Garvin (dalam Lovelock, 2014, Ross, 2008) lima macam perspektif tersebut antara lain :

1. *Transcendentall approach*. Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai *immate excellent*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. *Produk based approach*. Pendekatan ini menganggap kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas dapat mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki oleh produk.

3. *User bed approach*. Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
4. *Manufactured based approach*. Prespektif ini bersipat *supply based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan (*conformanc to requirement*). Dalam sektor jasa dapat dikatakan bahwa kualitas bersipat *operation driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan atau produktifitas dan penekanan biaya, jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang diterapkan perusahaan bukan konsumen yang menggunakan
5. *Value based approach*. Pendekatan ini memandang kualitas dari senengi nilai dan harga, dengan mempertimbangkan keseimbangan (*trade off*) antara kinerja dan harga. Kualitas dalam presektif ini bersipat relative, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang bernilai, akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (Tjiptono, 2014: 246).

## 2. Prestasi Kerja

Gibson et.al (2016) mengatakan bahwa Prestasi Kerja artinya sama dengan kinerja. Dengan demikian, dalam tesis ini kata prestasi kerja secara bergantian diartikan sama dengan kinerja. Ada banyak pengertian yang diberikan terhadap konsep prestasi kerja tersebut. Berdasarkan kamus istilah kepegawaian yang disusun oleh Sayda (2017) pengertian prestasi kerja adalah "Kemampuan kerja seorang pegawai yang dapat dibuktikan dari hasil kerjanya sehari yang dapat memberikan nilai lebih bagi kemajuan unit kerja"

Seymor (2016) kinerja merupakan tindakan suatu pelaksanaan kerja dapat diukur. Sedangkan Stoner (2009) mendefinisikan kinerja sebagai kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh individu, kelompok atau organisasi. Kemudian

Moenir A.S (2013) mengungkapkan bahwa kinerja menunjukkan hasil-hasil perilaku yang dinilai dengan beberapa kriteria atau standart mutu.

Kinerja terdapat dua dimensi baik dan buruk. Artinya apabila perilaku orang memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dengan standar atau kriteria yang telah dibakukan oleh oganisasi, maka kinerja yang dilakukan tersebut tergolong baik atau sebaliknya berarti kinerja buruk. Penilaian prestasi kerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci untuk mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien dengan mengadakan penilaian prestasi kerja berarti suatu organisasi telah memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara baik.

Ricard Steers (2018), mengungkapkan ”tanpa prestasi kerja yang baik pada tingkat semua organisasi, pencapaian tujuan dan keberhasilan organisasi menjadi sangat sulit bahkan mustahil”. Prestasi kerja merupakan suatu potensi karyawan yang diupayakan untuk menghasilkan *output* tertentu pada waktu yang telah ditentukan. Prestasi kerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju, pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja menurut *The Scribner –Bantam English Dictionary* (dalam Prawirosen-Tono, 2017), berasal dari kata “*to perform*”, yang mempunyai beberapa entries berikut :

1. *To do or carry out; Execute* (melakukan, menjalankan, melaksanakan)
2. *To discharge or fulfill as a vow* (memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar)
3. *To portray as a character in a play* (menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan)
4. *To render by the voice or a musical instrument* (menggambarkannya suara atau alat musik)
5. *To execute or complete an undertaking* (melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab)
6. *To act a part in a play* (melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan)
7. *To perform music* (Memainkan atau mempertunjukkan musik)

8. *To do what is expected of a person or machine* (melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin)

Dharma (2013) prestasi kerja adalah “sesuatu yang atau produk atau jasa yang dihasilkan atau diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang”. Sedangkan menurut Moenir (2013) prestasi kerja adalah seseorang pada kesatuan waktu atau pada ukuran tertentu”. Pendapat lain oleh Musanef (2013) yang menyatakan bahwa ”prestasi kerja adalah kemampuan seseorang didalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih atau lebih menonjol ke arah tercapainya tujuan:. Dengan demikian ada beberapa kemungkinan yang menjadi tujuan para dalam melaksanakan tugas pekerjaannya yang satu dengan yang lainnya berbeda. Akan tetapi dari beberapa kemungkinan yang menjadi tujuan tersebut dasarnya karena dituntut untuk memenuhi kebutuhannya.

Siagian (2015) mengemukakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh individu atau kelompok. Siagian menambahkan pula bahwa, apabila ditinjau dari segi keprilakuan, kepribadian seseorang sering menampilkan dirinya dalam berbagai bentuk sikap, cara berpikir dan cara bertindak. Dimana berbagai hal tersebut yang mempengaruhi kepribadian seseorang manusia organisasional yang tercermin dalam perilakunya, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada kinerjanya.

Moenir dalam Sutrisno (2013) mengemukakan bahwa kinerja adalah sebagai hasil kerja seseorang pada kesatuan waktu atau ukuran tertentu. Kemudian As'ad (2008) mengatakan bahwa Kinerja sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk suatu tugas dan dalam waktu tertentu.

Stoner (2009) mengemukakan bahwa kinerja adalah kuantitas dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan oleh individu, kelompok atau organisasi. Kualitas sama pengertiannya dengan mutu. Mutu adalah karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau pelanggan dan diperoleh melalui pengukuran proses melalui perbaikan yang berkelanjutan. Kualitas dapat dilihat dari konteks, persepsi pelanggan dan kebutuhan serta kemauan pelanggan. Kuantitas merupakan suatu komponen merupakan bagian kinerja yang sangat penting

sehubungan dengan pengertian kinerja. Oleh karena itu dapat didefinisikan bahwa kuantitas adalah sejumlah pekerjaan yang diselesaikan oleh seorang karyawan dalam suatu periode waktu tertentu. Suatu kuantitas dapat ditingkatkan apabila ”karyawan memiliki” keterampilan, keahlian dan perilaku yang baik. Dalam rangka proses peningkatan tersebut, sangat dibutuhkan pendekatan kekuasaan. Dalam hal ini bagaimana seorang pemimpin dapat menggunakan kekuasaannya untuk mempengaruhi karyawan agar mereka termotivasi untuk mengembangkan kemampuannya.

Swasto (2010) mengungkapkan bahwa prestasi kerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur karena berhubungan dengan kualitas dan kuantitas pekerjaan. Pendapat lain juga diungkapkan oleh Mangkunegara (2013) yaitu memberikan batasan sebagai berikut: istilah kinerja berasal dari *Job performance* atau *Actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Moenir (2013) mendefinisikan kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja seseorang pada kesatuan waktu dan ukuran tertentu. Sedangkan Dharma (2013) menyebutkan prestasi kerja dimaksudkan adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk, jasa yang dihasilkan atau diberikan seseorang atau kelompok. Menurut M. Kustarini (2011) mengemukakan sebagai berikut ”prestasi kerja merupakan kesanggupan melakukan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditentukan, bermutu dan tepat mengenai sasaran (sesuai dengan tujuan yang ditentukan)”. Agus Dharma (2013) mengungkapkan: ”prestasi kerja adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk atau jasa yang dihasilkan seseorang atau sekelompok orang”.

Hasibuan (2011) yang dimaksud dengan ”prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Menurut Panitia Istilah Manajemen dalam bukunya "Himpunan Istilah Manajemen", (2012), pengertian prestasi kerja adalah sebagai berikut: "prestasi kerja adalah tingkat rata-rata yang dihasilkan pekerja cakap selama sehari kerja atau satu giliran, tanpa bekerja berlebih-lebihan, asal metode yang ditentukan dikuasai dan diikuti, serta pelaksanaannya penuh gairah dan tekun". Menurut Handoko (2011) standar prestasi kerja adalah "kriteria dimana keberhasilan kerja dinilai atau diukur".

Pengertian yang disampaikan di atas, telah jelas apa yang dimaksud dengan prestasi kerja (kinerja). Mencapai dan memelihara prestasi kerja memerlukan berbagai proses keorganisasian yang memungkinkan orang dan program mewujudkan potensi mereka secara sepenuhnya. Oleh sebab itu, kebutuhan untuk mencapai dan mempertahankan kinerja selanjutnya menentukan target kemampuan organisasi.

### **3. Ukuran Prestasi Kerja**

Pengukuran prestasi biasanya dilakukan dengan cara membandingkan anggaran dan realisasinya. Perbandingan antara anggaran dan realisasi disebut analisis selisih atau analisis varians. Selisih yang terjadi bisa jadi merupakan selisih menguntungkan dan selisih merugikan. Perbandingan antara anggaran dan realisasinya disajikan dalam laporan yang disebut laporan pelaksanaan dengan menunjukkan selisih yang terjadi. Namun selisih yang terjadi bukanlah merupakan petunjuk bahwa seorang manajer dianggap berhasil atau tidak, tetapi merupakan suatu yang perlu diselidiki mengapa penyimpangan tersebut terjadi.

Pendeteksi prestasi kerja seorang pegawai, pemerintah telah mengeluarkan pedoman atau kriteria berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1979 untuk menilai prestasi kerja seorang pegawai adalah: amat baik, baik, cukup, sedang dan kurang. Menurut Peraturan Pemerintah tersebut dalam penyebutan amat baik, prestasi kerja dapat diukur sebagai berikut:

- a. Mempunyai kecakapan dan menguasai segala seluk beluk bidang tugasnya, dan bidang lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Mempunyai keterampilan yang sangat baik dalam melaksanakan tugasnya.
- c. Mempunyai pengalaman yang luas dibidang tugasnya dan bidang lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- d. Selalu bersungguh-sungguh dan tidak mengenal waktu dalam melaksanakan tugasnya.
- e. Mempunyai kesegaran jasmani dan rohani yang baik.
- f. Selalu melaksanakan tugas secara berdaya guna dan berhasil guna.
- g. Hasil kerjanya melebihi hasil kerja rata-rata yang ditentukan baik dalam arti mutu maupun dalam arti jumlah (Joko Prakoso,2013).

Sedangkan Agus Dharma (2013) mengungkapkan tiga standar di dalam mengukur prestasi kerja seseorang, yaitu: (1) Kuantitas atau jumlah kerja yang diselesaikan, (2) Kualitas atau mutu pekerjaan yang dikerjakan, dan (3) Ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas tersebut. Adapun Miftah Thoba (2014) mengungkapkan karakteristik seorang pegawai yang mempunyai prestasi yang tinggi yaitu: (1) suka mengambil risiko yang moderat, (2) memerlukan umpan balik segera, (3) memperhitungkan keberhasilan, (4) menyatu dalam tugas.

- Steers (2010), mengungkapkan, proses prestasi kerja terdapat enam tahapan yaitu:
- a. *Persepsi dan Penilaian Tuntutan Organisasi*. Setiap organisasi mempunyai kebutuhan dan tujuan tertentu. Tujuan dan kebutuhan itu memberikan tuntutan objektif organisasi yang harus dipenuhi oleh individu berdasarkan sudut pandang kebutuhan, tujuan, serta nilai-nilai pribadi.
  - b. Perumusan kembali tugas-tugas akan merumuskan kembali tugas-tugas yang diserahkan kepadanya sebelum mereka menerima tanggung jawab pribadi atas pencapaian-pencapaian tugas tersebut.
  - c. *Mengembangkan Rencana Perilaku*. Setelah redefinisi tugas maka individu harus memilih strategi atau cara untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut.
  - d. *Perilaku Kerja*. Rencana tindakan individu akan menyebabkan perilaku kerja. Hal ini banyak dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan individu serta kejelasan peran dalam menjalankan aktivitasnya. Jadi bila individu

menetapkan rencana tindakan yang baik bagi dirinya dan berprestasi maka ia akan berprestasi lebih baik dari pada mereka yang rencananya tidak baik.

- e. *Pencapaian Hasil*. Perilaku mengarahkan pada hasil kerja atau prestasi kerja karyawan.
- f. *Umpan Balik*. Hasil dari prestasi kerja merupakan hasil umpan balik dari individu dan organisasi. Hasil atau prestasi kerja yang dicapai oleh individu merupakan bagi organisasi untuk menetapkan langkah-langkah apakah ia akan mengubah tuntutan terhadap individu atautkah ia mengubah tingkat tujuan organisasi.

Penilaian prestasi kerja yang pernah dilakukan oleh General Electric Company America oleh Lewis, dalam Anthony, Dearden, Bedford (2015) menyatakan sebagai berikut: 1) Profitabilitas 2) Posisi pasar 3) Produktivitas 4) Kemampuan produk 5) Pengembangan sumber daya manusia 6) Sikap karyawan 7) Tanggungjawab sosial 8) Keseimbangan antara tujuan jangka pendek dengan jangka panjang. Menurut Dessler alasan pentingnya penilaian dalam suatu organisasi adalah :

1. Penilaian prestasi kerja memberikan informasi penetapan gaji
2. Penilaian prestasi kerja untuk meninjau perilaku individu yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Leon C. Megginson dalam bukunya "management" mengemukakan bahwa prestasi kerja seorang pegawai dapat diamati sebagai berikut:

1. *Quality and thoroughness of work*
2. *Volume of work*
3. *Knowledge of job, method, and procedures*
4. *Initiative and resourcefulness*
5. *Cooperation, attitude, and team work*
6. *Adaptability and ability to learn quickly* (Handoko,2001).

Berdasarkan elobarasi berbagai pendapat dan kajian teoritis tentang prestasi kerja dapat diungkapkan, bahwa prestasi kerja berhubungan dengan hasil yang dicapai seseorang di dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehubungan dengan hal ini

prestasi kerja seorang pegawai dapat dilihat dari dua aspek, yaitu: (a) ketepatan di dalam menyelesaikan pekerjaan, (b) banyaknya pekerjaan yang diselesaikan.

#### **4. Kepuasan Pekerja**

Moenir (2013) memberikan definisi bahwa kepuasan kerja itu adalah kondisi emotional yang bersipat positif atau menyenangkan sebagai hasil dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan tentang sejauh mana pekerjaannya menyediakan hal-hal yang dipandang penting. Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emotional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan mereka. Hal ini nampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan sesuatu hal yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Handoko, (2011).

Robins (2011) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang dan didefinisikan sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima oleh para pekerja dan banyaknya yang mereka yakini diterima. Lebih lanjut Robbins bisa dinyatakan dengan berbagai cara misalnya berhenti, karyawan dapat mengeluh, tidak patuh, mencuri milik organisasi atau mengelak dari tanggung jawabnya. As'ad (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah dambaan setiap individu yang sudah bekerja. Masing-masing karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan nilai yang dianutnya.

Hasil penelitian Wilopo (2010) terhadap pegawai pemerintah federal menunjukkan bahwa variabel karakteristik pekerjaan seperti kepuasan atas pembayaran, kesempatan promosi, kejelasan tugas dan signifikan tugas, serta pemanfaatan keterampilan secara konsisten memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Berkaitan dengan hal tersebut Mangkunegara (2013) memberikan lima dimensi sebagai sumber kepuasan kerja, yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri, dimana pekerjaan memberikan individu tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

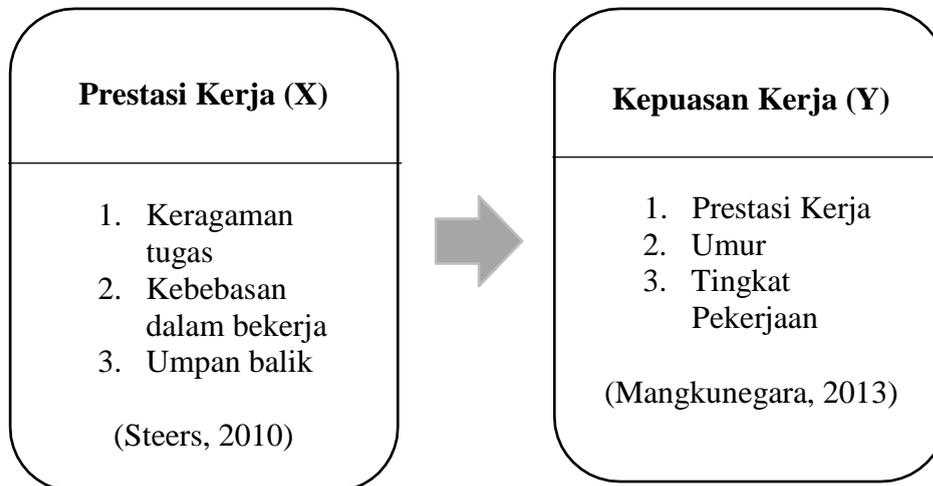
2. Pembayaran, pembayaran yang diberikan dalam bentuk upah atau gaji dan insentif yang diterima atau derajat kesuaian yang seimbang antara anggota dalam organisasi.
3. Kesempatan promosi; kesempatan untuk memperoleh promosi dalam hirarki organisasi.
4. Kualitas penyelia, kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku
5. Hubungan teman sekerja, teman kerja secara teknis baik dan pandai mendukung dalam pelaksanaan kerja.

Mankunegara (2013) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti :

1. *Prestasi Kerja* : Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan prestasi kerja pegawai yang rendah. Pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya prestasi kerja rendah. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan tidak logis subyektif.
2. *Umur* : Ada kecenderungan pegawai tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.
3. *Tingkat pekerjaan* : Pegawai-pegawai yang menduduki pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dari pada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah.

Merujuk pada rumusan masalah maupun kajian teoritis yang diungkapkan, dapat dibuat konstruksi teoritis dalam sebuah model sebagai berikut :

Gambar 3. Kerangka Pikir



### C. PENELITIAN TERDAHULU

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

NO.	NAMA	JUDUL	TAHUN
1.	Mardiyanti	Pengaruh Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Wonogiri	2007
2.	Muhammad Lukman Nasrih	Analisis Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan	2010
3.	Rina Milyati Yuniastuti	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada CV. Organik Agro System Di Bandar Lampung	2011
4	Daniel Sylvester Simanjuntak	Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	2017
5	Raihanah Daulay	Analisis Faktor Pelatihan Pengembangan Karir Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan	2021

Sumber: Diolah peneliti

#### **D. HIPOTESIS**

Berdasarkan model teoritis di atas dapat diturunkan menjadi hipotesis sebagai berikut. Prestasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. JENIS PENELITIAN**

Penelitian yang ingin memahami pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja, maka pendekatan kuantitatif menjadi pilihan dalam penelitian ini. Berkaitan dengan hal ini, maka kajian statistika menjadi sentra dalam penelitian ini. Berkaitan dengan pendekatan di atas, maka jenis penelitian yang dipandang tepat untuk kajian di dalam penulisan tesis ini adalah *penelitian penjelasan*. Secara sederhana dapatlah diungkapkan penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah ”menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis” (Singarimbun, 2014).

#### **B. DEFINISI OPERASIONAL, VARIABEL DAN PENGUKURANNYA**

Dua konsep yang termuat dalam penulisan ini, yaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja. Gambaran kedua konsep tersebut diwujudkan dalam model teoritis yang diungkapkan dalam kajian teoritis di depan. Untuk memudahkan pemahaman akan konsep tersebut, khususnya dalam penulisan tesis ini maka konsep-konsep tersebut langsung diturunkan dari konstruksi teoritis yang telah dipaparkan sebelumnya. Adapun makna yang dituangkan pada masing-masing konsep dijabarkan sebagai berikut.

- 1) Kepuasan kerja. Dalam skripsi ini pemahaman akan kepuasan kerja diartikan sebagai kondisi emosional yang bersifat positif atau menyenangkan sebagai hasil penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

- 2) Prestasi kerja. Dalam skripsi ini pemahaman akan prestasi kerja diartikan sebagai tindakan-tindakan atau pelaksanaan yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu.

Pemahaman akan makna masing-masing konsep di atas, dapat diturunkan dalam beberapa variabel sebagai berikut:

- 1) Konsep Kepuasan Kerja, dilihat dari dimensi sumber kepuasan pekerjaan yang kemudian dapat diturunkan dalam variabel yaitu (1) Pekerjaan itu sendiri, (2) Kompensasi (3) Kesempatan promosi, (4) Hubungan Teman Sepekerja.
- 2) Konsep Prestasi Kerja, dilihat dari dimensi pekerjaan yang dihasilkan yang kemudian dapat diturunkan pada waktu yang dipergunakan dalam penyelesaian pekerjaan dan banyaknya pekerjaan yang dicapai.

Masing-masing cakupan konsep didefinisikan kembali dalam karakteristik-karakteristik sesuai tujuan penelitian dan deskripsi lingkungan penelitian, yang kemudian diwujudkan dalam bentuk indikator penelitian. Berangkat dari pengertian ini, maka masing-masing variabel didiskripsikan sebagai berikut :

- 1) Konsep kepuasan kerja. Pada variabel pekerjaan itu sendiri, dipilahlah dalam indikator, (a) Keragaman tugas, (b) kebebasan dalam bekerja, (c) Umpan balik terhadap pekerjaan. Sedangkan variabel Kompensasi (a) pemberian insentif (b) pemberian cuti (c) perbedaan gaji. Kesempatan promosi dijabarkan dalam indikator, (a) keadilan dalam promosi, (b) kesempatan dalam melakukan pendidikan. Hubungan sesama teman kerja seperti (a) kerja team (b) pembinaan oleh atasan
- 2) Konsep prestasi kerja. Pada konsep ini yang kemudian dijabarkan pada variabel hasil kerja yang dicapai, diukur atau diindikasikan dalam bentuk ketepatan didalam menyelesaikan pekerjaan dan banyaknya pekerjaan yang diselesaikan.

### C. POPULASI DAN SAMPEL

Menghadapkan asumsi di dalam hipotesis di atas, maka perlu dihadapkan pada fakta empiris yang ada dilapangan. Berhubungan dengan hal tersebut diperlukannya pemahaman akan obyek penelitian, yaitu yang menjadi populasi adalah keseluruhan pegawai negeri sipil yang ada di Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung sebanyak 124 orang tidak termasuk Kepala Kantor dan Wakil Kepala Kantor. Sampel adalah sebagian dari subjek penelitian populasi yang akan diteliti, (Sugiyono,2015:56). Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling* yaitu, sampel yang dipilih dengan cermat, dan pertimbangan yang sesuai dengan kriteria, sehingga relevan dengan rancangan penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah responden merupakan orang-orang yang berkaitan untuk dipilih sebagai responden dan merupakan ASN di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Lampung.

Hair (2006:112) menyarankan bahwa jumlah sampel penelitian yang menggunakan analisis faktor, minimal berjumlah lima dan maksimal berjumlah sepuluh kali variabel yang dianalisa atau indikator. Indikator dari penelitian ini berjumlah 15 item angket, maka diperoleh hasil perhitungan sampel sebagai berikut: Jumlah Sampel =  $15 \times 5 = 75$ .

### D. PENGUMPULAN DATA

Mengumpulkan informasi yang dibutuhkan, sesuai dengan apa yang di asumsikan dalam penelitian skripsi ini, peneliti lebih menekankan pada teknik kuisisioner. Pilihan alat ini sangat dimungkinkan, berkaitan dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun kuisisioner yang dipergunakan menggunakan pertanyaan bersipat tertutup dengan opsi yang telah ditentukan terlebih dahulu. Disamping itu, juga dipergunakan wawancara maupun observasi non- partisan sebagai pelengkap informasi yang dibutuhkan. Untuk menguji keterandalan yang digunakan, maka akan dilakukan uji validitas dan uji reabilitas,

khususnya dalam menguji kesungguhan dari jawaban responden tersebut. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun memiliki validitas atau tidak. Hasilnya dinyatakan dalam suatu indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat ukur benar-benar dapat mengukur apa yang diinginkan. Validitas menggambarkan tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi jawabannya.

Instrumen dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukurnya serta mampu mengungkapkan apa yang hendak diungkapkan dalam penelitian tersebut. Dari cara estimasinya validitas menurut M.Nasir (2014) digolongkan menjadi tiga kategori yaitu : *content validity* (validitas isi), *construct validity* (validitas konstruk), dan *creterion related validity* (validitas berdasarkan kriteria. Validitas isi merupakan validitas yang diestimasi melalui pengujian terhadap isi obyek yang komperhensif isinya dan hanya memuat isi yang relevan dan sesuai dengan batasan tujuan pengukuran.

Validitas konstruk merupakan tipe validitas yang menunjukkan sejauh mana tes mengungkap suatu sipat atau konstruk yang hendak diukur. Validitas berdasarkan kriteria memerlukan tersedianya kriteria eksternal yang dapat dijadikan dasar pengujian skor tes.

Pengujian rehabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi hasil pengukuran dilakukan lebih dari satu kali. Dengan kata lain realibilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data-data yang benar atau data yang sesuai dengan kondisi sesungguhnya.

Penelitian ini ujian realibilitas dilakukan dengan melihat koefisien Alpha Cronbach (Gay,1995). Teknik ini dilakukan pada pernyataan-pernyataan sah, sedangkan kriterianya menurut Gay (1995) adalah jika hasilnya lebih besar 0,60 maka dinyatakan bahwa instrumen tersebut realibilitasnya cukup tinggi.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelietian ini akan digunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yaitu:

### 1) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pokok yang dipergunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, Kuesioner berisi daftar pertanyaan tentang Prestasi Kerja (Variabel X) dan Kepuasan Kerja Pegawai (Variabel Y). Skala pengukuran untuk masing-masing variabel menggunakan skala likert, dengan skor jawaban sebagai berikut:

Tabel 4. Tabel skala likert

Kategori	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2014

### 2) Dokumentasi

Teknik ini dipergunakan untuk memperoleh data penunjang atau data tambahan yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

## E. ANALISIS DATA

Data yang telah terkumpulkan terlebih dahulu dilakukan pensortiran, guna pemilihan layak-tidaknya informasi yang diperoleh. Hasil pensortiran yang baik dan benar, sesuai dengan buku pedoman pertanyaan akan ditata dalam sebuah data tabulasi. Adapun hasil tabulasi yang memuat data tentang hipotesis yang akan diajukan akan dikembangkan lebih lanjut dalam uji statistik. Dengan demikian langkah pertama di dalam analisis kuantitatif yang digunakan adalah menggunakan analisis diskritif. Adapun tujuan penggunaan ini adalah untuk mendeskripsikan fenomena yang ada. Adapun langkah yang dipergunakan dalam uji statistika yakni, data yang diperoleh dimasukkan dalam tabulasi data, kemudian dianalisis secara frekwensi, dengan melihat kecenderungan-kecenderungannya, baik kecenderungan yang memusat maupun kecenderungan

menyebarkan. Langkah kedua, data yang menunjukkan pada kajian hipotesis diuji secara inferensial. Langkah pengujian ini diawali dengan penyusunan hipotesis statistik dengan mengikuti prosedur sebagai berikut :

- a. Penyusunan hipotesis statistik kedalam uji statistik berupa  $H_0$  dan  $H_a$ . Dari hipotesis statistik yang diajukan secara sederhana dapat diformulasikan dengan tolak  $H_0$  jika tidak bersesuaian dengan pernyataan hipotesis statistik, dan terima  $H_0$  berkesesuaian dengan hipotesis statistik.
- b. Penetapan tingkat signifikan, yaitu sebesar 95% atau pada tingkat alpha 0,05.
- c. Adapun uji ini mempergunakan uji satu sisi pada level sebelah kanan.
- d. Uji empiris mempergunakan model regresi berganda. Keputusan untuk menerima atau menolak  $H_0$  didasarkan pada pendekatan alternatif, yaitu dengan mengamati nilai probabilitas ( $p < 0,05$ ) sebagai dasar penolakan hipotesis nol ( $H_0$ ) atau menerima hipotesis alternatif  $H_a$ .

Model Analisis Regresi Sederhana:

$$Y = a + bX + e_t$$

Keterangan :

Y = Kepuasan kerja

a = Konstanta

X = Prestasi Kerja

$e_t$  = Error term

b = Koefisien Regresi

### **Uji Hipotesis Statistik**

Melakukan pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan Uji-t, berikut Langkah-langkah menguji hipotesis dengan Uji-T:

Pengujian Keberartian secara Parsial (Uji t dua arah)

Pengujian ini menggunakan uji-t pada taraf kepercayaan 95% atau alpha sebesar 0,05. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Hipotesis yang dirumuskan:

Ho :  $b_1 = 0$  (Tidak ada pengaruh nyata)

Ho :  $b_1 \neq 0$  ( Ada pengaruh nyata)

Kriteria pengujian :

Ho ditolak dan Ha diterima, jika  $\text{Sig.}_{\text{hitung}} \leq \text{Alpha } 0,05$

Ho diterima dan Ha ditolak, jika  $\text{Sig.}_{\text{hitung}} > \text{Alpha } 0,05$

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

Hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis prestasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Lampung. Pengaruh tersebut berarti apabila prestasi kerja mengalami peningkatan maka kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung juga akan mengalami peningkatan.

### **B. SARAN**

Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung untuk terus meningkatkan prestasinya, pada aspek prestasi pekerjaan pegawai sebaiknya bekerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan dengan cara memberi pekerjaan dan tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsi jabatan pegawai, sehingga jumlah pekerjaan yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
2. Disarankan kepada Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Lampung untuk terus meningkatkan kepuasan kerja para staf, pada aspek sifat pekerjaan di kantor yang bervariasi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan tugas dan tanggung jawab yang dapat meningkatkan koordinasi, baik sesama rekan kerja maupun atasan, sehingga terjalin kerjasama dan interaksi yang baik dalam rangka menunjang upaya pencapaian tujuan organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M, 2008, *Psikologi Industri*, Liberty, Yogyakarta
- Caiden, 2009, *Human Resource Management : A Diagnostik Approach*, Richard D Irwin Inc, Boston.
- Cascio, Wayne, F., 2009, *Managing Human Resources Productivity, Quality of Work life*, Mc Graw Hill, Singapore
- David Osborne & Ted Gubler, 2016, *Organizational Behavior*, The McGraw – Hill Companies Inc.
- Dessler, Gery, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Prenhanllindo, Jakarta
- Dharma, A, 2013, *Manajemen Tenaga Kerja*, Rajawali, Jakarta.
- Flippo, Edwin B., 2016, *Personal Management*, Singapore, Mc Graw-Hill, Inc.
- Frederickson, H. George, 2019, *Administrasi Negara Baru*, Terjemahan Sriastuti, LP3ES, Jakarta.
- Gibson, L. James, 2016, *Organisasi*, Bina Aksara Rupa, Jakarta.
- Handoko, T.Hani, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta.
- Islamy, Muh.Irfan, 2013, *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*, Alumni, Bandung
- Mankunegara, AA, 2013, *Evaluasi Kinerja SDM*, Reflika Aditama, Bandung
- M. Kustarini 2011, *Pokok-Pokok Pikiran tentang Penilaian dan Pembakuan Hasil Kerja*, Alumni Bandung.
- Nazir, Moh., 2012. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Moenir,A.S, 2013, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Pegawai*, Gunung Agung, Jakarta
- Moekijat, 2015, *Latihan dan Pengembangan Pegawai*, Alumni, Bandung
- Robins, L, James, 2010, **Organisasi**, *Bina Aksara Rupa*, Jakarta.
- Ryadi, 2012, *Manajemen Tenaga Kerja*, Rajawali,Jakarta
- Sayda, 2017, *Kamus Istilah Kepegawaian*, Tarsito, Bandung.
- Sherwood, F.P, 201, “Responding to the Decline in *Public Service Professionalism*, in Public Administration Review, Vol. 57 No.3
- Siagian S,P.2015, **Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi**, Gunung Agung , Jakarta
- Siswanto, S. 2013, **Manajemen Tenaga Kerja Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Solichin, A. Wahab, 2012, *Analisis Kebijakan Publik : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta
- Steers, R, 2010, **Efektivitas Organisasi**, terjemahan Alimanto, Erlangga, Jakarta
- Supriyono, Bambang, 2012, “ Peranan Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”, dalam *Jurnal Administrasi Negara*, Vol, II No. 2 Maret 2002, FIA UI-Jakarta.
- Wilopo, 2016, “ Improvisasi Manajemen Strategi Sektor Publik”, dalam *Jurnal Administrasi Negara*, Vol.III No.3 September 2002, FIA UI-Jakarta. Zauhar,
- Susilo, 2018, **Administrasi Publik**, Ghalia Indonesia, Jakarta.