

## ABSTRAK

### PEMBERDAYAAN DAN TUNJANGAN KINERJA MEMODERASI PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORIENTASI PELANGGAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH TINGKAT PROVINSI DI INDONESIA

Oleh

**DENY ROLIND ZABARA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja para pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah yang dipengaruhi oleh standarisasi pekerjaan dan kualitas layanan internal. Penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial untuk mendeskripsikan pertukaran yang terjadi baik antar sesama pegawai maupun organisasi. Pegawai yang merasa puas akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dalam berorientasi pada pelanggan. Pelanggan dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada instansi lainnya yang memiliki kepentingan dalam mengurus kenaikan pangkat dll.

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif untuk menguraikan hubungan yang terjadi antar variabel secara statistik. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja pada Badan Kepegawaian Daerah menggunakan teknik *cluster sampling*. Teknik tersebut digunakan untuk memilah provinsi dengan tiga jenis kategori yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Oleh karena itu, sampel penelitian ini berasal dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, Sulawesi Utara, Sumatera Selatan, Lampung, Sulawesi Selatan, Sumatera Barat, Papua Barat, Maluku Utara, dan Papua sebanyak 404 responden. Selanjutnya, data diolah menggunakan analisis *structural equation modeling* (SEM) menggunakan aplikasi Lisrel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah banyak pegawai yang bekerja telah mengikuti standarisasi yang ditetapkan organisasi. Namun, standarisasi pekerjaan perlu dilakukan dengan berbagai hal untuk mendukung pekerjaan menjadi lebih cepat seperti pemangkasan waktu aktivitas pekerjaan dengan mengadopsi metode Kaizen. Selain itu, proses standarisasi pekerjaan yang terjadi pada setiap pegawai membutuhkan komunikasi dan kerja sama agar dari pekerjaan tersebut dapat mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, kualitas layanan internal perlu dibangun melalui keterlibatan kerja dan komunikasi. Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa dengan adanya faktor standarisasi pekerjaan dan kualitas layanan internal memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja sehingga dari kepuasan kerja tersebut menghasilkan layanan yang berorientasi pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pemberdayaan dan tunjangan kinerja yang memoderasi atau memperkuat rasa kepuasan mereka dalam bekerja sehingga dapat menghasilkan layanan orientasi pelanggan.

## **ABSTRACT**

### **EMPOWERMENT AND PERFORMANCE BENEFITS MODERATE THE INFLUENCE ON JOB SATISFACTION AND CUSTOMER ORIENTATION IN PROVINCIAL LEVEL REGIONAL PERSONNEL AGENCIES IN INDONESIA**

**By**

**DENY ROLIND ZABARA**

This study aimed to determine the effect of employee job satisfaction at the Regional Personnel Agency, which is influenced by job standardization and internal service quality. This study uses social exchange theory to describe exchanges that occur between employees and organizations. Satisfied employees perform better in terms of customer orientation. Customers in this study are civil servants (PNS) in other agencies who have an interest in taking care of promotions.

This study uses a quantitative method to statistically describe the relationship between variables. The sample in this study comprised employees who worked at the Regional Civil Service Agency using a cluster sampling technique. The technique is used to sort provinces into three categories: high, medium, and low. Therefore, the sample of this study came from the Regional Staffing Agency of South Kalimantan, North Sulawesi, South Sumatra, Lampung, South Sulawesi, West Sumatra, West Papua, North Maluku, and Papua as many as 404 respondents. Furthermore, the data were processed by structural equation modeling (SEM) analysis using the Lisrel application.

The results showed that many employees who worked had followed the standardization set by the organization. However, standardization of work needs to be done with various things to support faster work, such as cutting the time of work activities by adopting the Kaizen method. In addition, the work standardization process that occurs in each employee requires communication and cooperation so that the work can achieve organizational goals. Therefore, internal service quality must be established through work engagement and communication. This research also shows that the existence of job standardization factors and internal service quality influence job satisfaction; thus, from job satisfaction, it produces customer-oriented services. Thus, this study shows that empowerment factors and performance benefits moderate or strengthen employees' sense of satisfaction at work so that they can produce customer-oriented services.

Keywords: empowerment, performance benefits, job satisfaction, customer orientation