

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN  
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
(STUDI KASUS PADA PEGAWAI UIN SUMATERA UTARA)**

**TESIS**

Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen (MM)  
dalam Bidang Ilmu Manajemen

Oleh :

**KHAIRANI**  
NPM : 1420030019



**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
(STUDI KASUS PADA PEGAWAI UIN SUMATERA UTARA)**

**T E S I S**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen (MM)  
Dalam Bidang Ilmu Manajemen*

**O l e h :**

**K H A I R A N I**  
**NPM : 1420030019**



**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## PENGESAHAN TESIS

Nama : Khairani  
NPM : 1420030019  
Prodi/Konsentrasi : Magister Manajemen/Manajemen Sumberdaya Manusia  
Judul Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI ( Studi Kasus pada Pegawai UIN Sumatera Utara)

**Pengesahan Tesis**

**Medan, 27 Oktober 2017**

**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**



Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH

**Pembimbing II**




H. MUIS FAUZI RAMBE., S.E., M.M

Diketahui

Direktur

Ketua Program Studi

Prof. Edy Warman, SH, M.Hum



Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Khairani  
NPM : 1420030019  
Prodi/Konsentrasi : Magister Manajemen/Manajemen Sumberdaya Manusia  
Judul Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI ( Studi Kasus pada Pegawai UIN Sumatera Utara)

**Disetujui Untuk Disampaikan Kepada**

**Panitia Ujian Tesis**

**Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**Medan, 27 Oktober 2017**

**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**



Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH

**Pembimbing II**



H. MUIS FAUZI RAMBE., S.E., M.M

## PENGESAHAN

### PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA PEGAWAI UIN SUMATERA UTARA)

**KHAIRANI**

**1420030019**

#### Program Studi : Magister Manajemen

“Tesis ini Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji, yang Dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Tesis dan Berhak Menyandang Gelar Magister Manajemen (MM) Pada Hari Jumat, Tanggal 27 Oktober 2017

#### Panitia Penguji

1. Dr.SJAHRI EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH  
KETUA
2. H. MUIS FAUZI RAMBE., S.E., M.M  
SEKRETARIS
3. Dr. SYAIFUL BAHRI., M.AP  
PENGUJI I
4. Dr. HASRUDY TANJUNG., S.E., M.Si  
PENGUJI II
5. FAHRIZAL ZULKARNAIN., S.T., M.Sc., Ph.D  
PENGUJI III

1.

2.

3.

4.

5.

The image shows five handwritten signatures in black ink, each placed on a horizontal line corresponding to one of the five members of the examination committee listed on the left. The signatures are written in a cursive style.

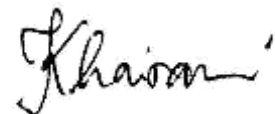
## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Medan, 19 Oktober 2017



Khairani

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
(Studi Kasus Pada UIN Sumatera Utara)**

**ABSTRAK**

**KHAIRANI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh : Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara, Prestasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara, Kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara, Motivasi kerja, prestasi kerja dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan UIN Sumatera Utara, yang berjumlah 157 orang dan 113 dijadikan sampel. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode teknik pengambilan yang memakai rumus Slovin. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan reabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara, Terdapat pengaruh signifikan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara, Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara, Terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja, prestasi kerja dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.

Kata Kunci : *Motivasi Kerja, Prestasi Kerja, Kualitas Pelayanan Administrasi, Kepuasan Kerja*

**THE INFLUENCE OF MOTIVATION OF WORK, WORK ACHIEVEMENT,  
AND QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES TO WORK  
SATISFACTION  
(Case Study at UIN North Sumatera)**

**ABSTRACT**

**KHAIRANI**

*The purpose of this research is to know the influence : Motivation of work to work satisfaction at UIN North Sumatera, Work achievement to work satisfaction of employee at UIN North Sumatera, Quality of administrative services to work satisfaction of employee at UIN North Sumatera, Motivation of work , work achievement, quality of administrative services to work satisfaction of employee at UIN North Sumatera.*

*The population is the research were all employee at UIN North Sumatera as much as 157 employee and 113 sample. Sampling in this study using the method of taking techniques that use the Slovin formula. Methods of data collection using questionnaire. Futher testing validity and reability. Analysis techniques used is multiple linier regression.*

*The result this research was showed that : Motivation of work have a significant effect to work satisfaction of employee at UIN North Sumatera, Work achievement have a significant to work satisfaction of employee at UIN North Sumatera, Quality of administrative services have a significant to work satisfaction of employee at UIN North Sumatera, Motivation of work , work achievement, quality of administrative services have a significant to work satisfaction of employee at UIN North Sumatera.*

*Key-word : Motivation of Work, Work Achievement, Work Environment, Quality of Administrative Services, Work Satisfaction*



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah memberikan penulis kesehatan dan kemudahan untuk dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: **“Pengaruh Motivasi Kerja, Prestasi Kerja dan Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai** (Studi Kasus pada Pegawai UIN Sumatera Utara).“ adapun penulisan tesis ini disusun untuk memenuhi syarat bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Selama proses penyusunan tesis penulis mendapatkan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Kedua orangtua penulis Ayahnda Alm. Ahmad Djulel Lubis dan Ibunda Nur Bainah Nasution dan keluarga besar Lubis kakanda Intan Padu Hati Lubis, abangda Ahdanil Putra Lubis, Habib Lubis, Ahmad Taufik Lubis dan adinda Amarullah Lubis yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Keluarga besar Alm. Prof. Dr. Nur A. Fadhil Lubis, MA dan Ibu Dr. Nurhayati, M.Ag.
3. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

4. Bapak Dr. Soiman, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Noval, SE selaku Kepala Bagian Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
6. Bapak Irfan, SE, MM selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.
7. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Prof. Edy Warman, SH, M.Hum selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Dr. Sjahril Effendy P.MSi, MA, M.Psi, M.H sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dan sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahan, sehingga tesis ini terselesaikan dengan baik.
10. Bapak H. Muis Fauzi Rambe, SE, MM sebagai Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dan sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan waktunya dalam penyelesaian tesis ini.
11. Bapak Dr. Syaiful Bahri, M.AP sebagai dosen penguji tesis.
12. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si sebagai dosen penguji tesis.
13. Bapak, Fahrizal Zulkarnain, ST, M.Sc, Ph.D sebagai dosen penguji tesis.

14. Seluruh pegawai administrasi birokrasi dan seluruh dosen Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, terima kasih atas ilmu yang diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya tesis ini sangat diharapkan, semoga tesis ini berguna bagi semua pihak

Medan, September 2017

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Khairani' with a stylized flourish at the end.

K H A I R A N I

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	I
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	II
KATA PENGANTAR .....	III
DAFTAR ISI .....	IV
DAFTAR TABEL .....	V
DAFTAR GAMBAR .....	VI
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Batasan Masalah .....	12
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	15
1. Kepuasan Kerja .....	15
a. Pengertian Kepuasan Kerja .....	15
b. Tujuan Kepuasan Kerja .....	16
c. Manfaat Kepuasan Kerja .....	17
d. Teori Kepuasan Kerja .....	18

e.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	23
f.	Indikator Kepuasan Kerja .....	27
2.	Motivasi Kerja .....	29
a.	Teori Motivasi Kerja .....	29
b.	Tujuan Motivasi Kerja .....	30
c.	Manfaat Motivasi Kerja .....	32
d.	Jenis-jenis Motivasi Kerja .....	33
e.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja .....	37
f.	Indikator Motivasi Kerja .....	40
3.	Prestasi Kerja .....	43
a.	Pengertian Prestasi Kerja .....	43
b.	Tujuan Prestasi Kerja .....	44
c.	Manfaat Prestasi Kerja .....	47
d.	Metode Penilaian Prestasi Kerja .....	50
e.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja.....	57
f.	Indikator Prestasi Kerja .....	60
4.	Kualitas Pelayanan Administrasi .....	63
a.	Teori Pelayanan Administrasi .....	63
b.	Tujuan Kualitas Pelayanan Administrasi .....	64
c.	Manfaat Kualitas Pelayanan Administrasi .....	67
d.	Jenis-jenis Kualitas Pelayanan Administrasi .....	69
e.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi .....	72
f.	Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi .....	77

B. Kerangka Konseptual .....	82
C. Hipotesis .....	89
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	90
B. Definisi Operasional.....	90
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	91
D. Populasi dan Sampel .....	92
E. Teknik Pengumpulan Data .....	94
F. Uji Instrumen.....	95
G. Teknik Analisis Data .....	105
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	113
1. Statistik Deskriptif .....	113
2. Uji Asumsi Klasik .....	126
3. Model Regresi Linier Berganda .....	129
4. Uji Hipotesis .....	131
5. Koefisien Determinasi .....	135
B. Pembahasan .....	137
1. Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja .....	137
2. Pengaruh prestasi kerja terhadap kepuasan kerja .....	141
3. Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja .....	147
4. Pengaruh motivasi kerja, prestasi kerja dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja .....	151

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 156

B. Saran ..... 157

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	90
Tabel 3.2	Jadwal dan Waktu Penelitian .....	92
Tabel 3.3	Jumlah ASN UIN Sumatera Utara .....	92
Tabel 3.4	Skala Likert .....	95
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas untuk Motivasi Kerja .....	98
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas untuk Prestasi Kerja .....	100
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas untuk Kualitas Pelayanan Administrasi .....	101
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas untuk Validitas untuk Kepuasan Kerja .....	103
Tabel 3.9	Hasil Uji Reabilitas .....	105
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	113
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	113
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan .....	114
Tabel 4.4	Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Bebas Motivasi Kerja (X1) .....	115
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Bebas Prestasi Kerja (X2) .....	118
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Administrasi (X3) .....	121
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Responden untuk Variabel Bebas Kepuasan Kerja (Y) .....	124



Tabel 4.8	Uji Kolmogorov-Smirnov .....	127
Tabel 4.9	Uji Multikolinieritas .....	128
Tabel	Koefisien Regresi Berganda .....	130
4.10		
Tabel	Uji t .....	132
4.11		
Tabel	Uji F .....	135
4.12		
Tabel	Hasil Koefisien Determinasi .....	136
4.13		

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar Kerangka Konseptual .....	88
2.1	
Gambar Kurva Uji t .....	109
3.1	
Gambar Kurva Uji f .....	110
3.2	
Gambar Grafik Scatterplot .....	129
4.1	
Gambar Kurva Uji t Variabel Motivasi Kerja (X1) .....	132
4.2	
Gambar Kurva Uji t Variabel Prestasi Kerja (X2) .....	133
4.3	
Gambar Kurva Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (X3) .....	133
4.4	
Gambar Kurva Uji f .....	135
4.5	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting untuk menentukan keberhasilan dalam penyelenggaraan organisasi, sumber daya manusia berperan sebagai penentu, pelaku dan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan, oleh karena itu pegawai merupakan kunci keberhasilan organisasi, ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan kerja, kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang penting karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan, kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya, kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi ditempat kerja, bagi organisasi kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dari pimpinan organisasi. Sesuai dengan definisi yang dikemukakan oleh **Handoko (2000, hal. 193)**, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka, atau kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya”.

Kepuasan kerja bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya dan menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja, dan merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya, seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan, keyakinan bahwa pegawai yang merasa puas jauh lebih produktif bila dibandingkan dengan pegawai yang tidak puas.

Kepuasan kerja atau ketidakpuasan seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan, sebaliknya apabila didapat yang lebih rendah dari apa yang diharapkan akan menyebabkan seseorang tidak puas, kepuasan kerja pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing, sehingga dapat dikatakan kepuasan atau ketidakpuasan seseorang merupakan keadaan yang subjektif, untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pihak pimpinan harus memperhatikan dan memonitoring pegawainya.

Menurut **Robbins (2001, hal. 139)** menjelaskan bahwa:

Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, seorang dengan tingkat kepuasan tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu.

Menurut **Tiffin Mukhyi (dalam Sunarn, 2007, hal. 23)**, mengungkapkan bahwa :

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap seseorang terhadap pekerjaannya sendiri, karena semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang akan tercermin dari sikap kerja kearah yang positif, hal ini tidak berarti apa yang dilakukan oleh pegawai yang ada pada saat ini arahnya negatif, sebaliknya ketidakpuasan kerja akan menimbulkan sikap kerja yang negatif, positif dan negatifnya sikap kerja seseorang mengikuti tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Beberapa hasil penelitian yang menyimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai diantaranya Andy H (2006), Anggraeni (2008), Bellou (2006), Melia (2006), Dalam penelitian Andy H (2006) yang berjudul “*Measuring Job Satisfaction in Residential Aged Care, School of Public Health*” menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatanyang diberikan staf dipengaruhi oleh tingkat kepuasanstaf dan persepsi mereka terhadap lingkungan kerja fisik (penghargaan organisasi, rekan sekerja, dan pekerjaan mereka). Penelitian oleh Anggraeni (2008) tesis Magister Manajemen Universitas Udayana yang berjudul “*Pengaruh Pengembangan Organsai dan Penempatan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja pegawai PT. BPR Sri Artha Lestari Denpasar*”, dengan analisis penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara langsung antara kepuasan kerja terhadap kinerja kualitas pelayanan pegawai, penelitian oleh Bellou (2006) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh indenfikasi *organisasional* dan *organizational based self esteem* (OBSE) terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit di Yunani. Bellou menemukan bahwa pegawai akan

berusaha berkontribusi setinggi mungkin apabila mereka mempunyai rasa memiliki pada perusahaan.

Sebagai perusahaan yang menyelenggarakan pelayanan publik, peningkatan motivasi kerja pegawai menjadi sangat penting, hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa bagi setiap perusahaan jasa pegawai merupakan sumber daya utama perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, motivasi merupakan penggerak didalam perusahaan untuk mencapai hasil yang terbaik, dalam usaha mendukung pencapaian pegawai yang memiliki motivasi dan berkinerja tinggi dengan cara memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, secara umum seseorang pegawai mempunyai banyak motif yang melatarbelakangi dirinya untuk mau bekerja, diantaranya adalah untuk dapat mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari, untuk memperoleh pengakuan, sebagai *symbol prestise* di masyarakat dan lain-lain. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, apabila seseorang senang terhadap pekerjaannya maka orang tersebut puas terhadap pekerjaannya, kepuasan kerja memang sangat diperlukan oleh seseorang pegawai untuk dapat mencapai suatu motivasi kerja yang tinggi meskipun menurut sifatnya kepuasan kerja itu sendiri besarnya relatif atau berbeda satu orang dengan orang lainnya.

Menurut **Mangkunegara (2009, hal. 101)**, mengemukakan bahwa terdapat 2 (dua) teknik memotivasi kerja pegawai yaitu:

(1) Teknik pemenuhan kebutuhan pegawai, artinya bahwa pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan fundamen yang mendasari perilaku kerja. (2) Teknik komunikasi persuasif adalah merupakan salah satu teknik memotivasi kerja pegawai yang dilakukan dengan cara mempengaruhi pegawai secara ekstra logis.

Teknik dirumuskan dengan istilah : AIDDAS” yaitu *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (hasrat), *Decision* (keputusan), *Action* (aksi dan tindakan) dan *Satisfaction* (kepuasan).

Menurut **Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1996) (dalam Sylvana 2004, hal. 4)**, mengemukakan bahwa motivasi merupakan bagian dari keputusan kerja, oleh karena itu tingkat motivasi kerja dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan hasil seperti sikap anggota organisasi, pergantian pekerjaan anggota organisasi, kemangkiran atau absensi, keterlambatan dan keluhan yang biasa terjadi dalam suatu organisasi.

Menurut **Hasibuan (2010, hal. 95)**, mengatakan bahwa : “Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”.

Terjadinya penurunan motivasi pegawai disebabkan rendahnya semangat dan gairah kerja pegawai, selain itu juga rendahnya tingkat inisiatif dan kreativitas pegawai dalam bekerja, dalam upaya mengatasi permasalahan ini para pimpinan harus mengambil kebijakan melakukan perbaikan melalui pengembangan sumber daya manusia mengadakan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan tugas yang dikerjakan dan lebih meningkatkan lagi kualitas pengawasan, apabila pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan rendah akan menyebabkan kinerja pegawai kurang maksimal dan dapat menimbulkan muncul berbagai macam penyimpangan yang dilakukan pegawai, ini artinya instansi harus memperbaiki

sistem manajemen kinerja pegawai, kesuksesan sebuah organisasi dapat dinilai dari kinerja keseluruhan pegawainya.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah prestasi kerja, kepuasan kerja akan mendorong pegawai untuk berprestasi lebih baik, prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi, apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan adil maka timbul kepuasan yang lebih besar karena pegawai merasa bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya.

Cara yang paling banyak diterapkan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai adalah dengan memberikan upah dan gaji yang cukup dan layak dengan memperhatikan aspek kemanusiaan dan keadilan, dan bagi pegawai yang menunjukkan prestasi kerja yang baik dalam bekerja maka pegawai tersebut patut mendapatkan imbalan dan balas jasa yang layak, Selain itu juga perlu memberikan kesempatan pegawai untuk maju, sehingga dengan demikian pegawai akan mendapatkan kepuasan tersendiri dalam bekerja. Semangat kerja timbul jika pegawai mempunyai keinginan untuk maju dan berkembang, akan tetapi ini tentunya membutuhkan pegawai yang dapat terpuaskan oleh kebijaksanaan perusahaan yang diterapkan. Dengan demikian pegawai akan menjalankan tugasnya dengan baik, jarang absen, dan memiliki semangat kerja yang tinggi, prestasi yang dicapai seorang pegawai ataupun kelompok dalam organisasi menunjukkan keberhasilan seseorang atau kelompok dalam mencapai hasil yang maksimal. Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang



dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut **Hasibuan (2005, hal. 202)**, menyatakan bahwa :

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja, kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Penilaian (*assessment*) seseorang pegawai terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain). Dengan memberikan penghargaan ekstrinsik dan intrinsik yang sesuai dengan prestasi kerja dan jasa yang diberikan oleh pegawai, maka akan menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi bagi pegawai sehingga merekapun akan memiliki motivasi kerja yang tinggi pula. jadi dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan motivasi kerja setiap pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

Penilaian prestasi kerja ini pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu perusahaan secara efektif dan efisien. Penilaian prestasi kerja juga memungkinkan para pegawai mengetahui bagaimana prestasi kerja mereka, dan sejauh mana hasil kerja mereka dinilai oleh atasan. Kegiatan penilaian ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberi umpan balik kepada pegawai dalam pelaksanaan kerja mereka. Hal ini akan dapat memotivasi mereka untuk kemajuan-kemajuan dimasa yang akan datang, pelaksanaan Penilaian prestasi di dalam suatu organisasi sangatlah penting karena

dengan penilaian prestasi pihak perusahaan dapat mengetahui tindakan-tindakan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keterampilan dan mengembangkan pegawainya sesuai dengan potensi dan keterampilan dari pegawai tersebut.

Permasalahan yang ada UIN Sumatera Utara masih adanya pegawai yang kurang disiplin dan tidak bertanggung jawab dalam pekerjaannya sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu. Penilaian atas prestasi kerja yang dilaksanakan belum sesuai dengan kenyataan yang terjadi karena faktor kedekatan dengan pimpinan, masih kurangnya keahlian dan keterampilan dalam bekerja untuk meningkatkan prestasi kerja dengan demikian untuk meningkatkan prestasi kerja perlu adanya pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan dan sarana prasarana yang mendukung peningkatan prestasi, tidak adanya evaluasi berkala untuk meningkatkan prestasi karena dengan evaluasi dapat meminimalkan kesalahan kerja.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna serta diterima tidaknya suatu layanan terhadap kepuasan konsumen, konsumen yang puas akan menggunakan kembali layanan dan menjadi pelanggan yang loyal sehingga mempromosikan dengan menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan tersebut.

Menurut **Robbins (2006, hal. 15)**, menyatakan bahwa:

Kepuasan kerja yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat *turn over* dan absensi yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik karena kebutuhannya terpenuhi dan terpuaskan, ketika seorang pegawai merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang pegawai akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya, yang akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dalam pencapaian tujuan perusahaan, kepuasan kerja dipengaruhi

oleh beberapa faktor yaitu kerja yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, kesesuaian pribadi dengan pekerjaan.

Menurut **Kasim (2002, hal. 6)**, menjelaskan bahwa : ” Semakin terbatasnya sumber data yang ada yang dipakai untuk keperluan melayani kebutuhan masyarakat tersebut, masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan tetapi juga mencerminkan kepatutan, keseimbangan, etika dan kearifan”.

Sumber daya manusia birokrasi UIN Sumatera Utara masih belum menunjukkan kualitas yang baik hal tersebut terjadi karena masih banyaknya keluhan para pegawai yang merasa pelayanan birokrasi yang diberikan kurang memuaskan dan kurang cepat tanggap dan kurang ramah, dalam birokrasi sumber daya manusia menjadi pelaksana dari kebijakan dan program yang dibuat untuk melayani kepentingan publik fenomena yang terjadi pada pelayanan administrasi di Biro Pusat maupun Fakultas pelayanan yang diberikan belum memuaskan hal ini dirasakan oleh pengguna jasa layanan yaitu pegawai administrasi maupun Dosen yang mengeluhkan sikap dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan masih berbelit-belit dan lama pegawai yang memberikan informasi data kurang memahami kebutuhan yang diinginkan dan tidak dapat dipenuhi dengan cepat sebagian besar pegawai kurang menguasai pekerjaannya, adanya sebagian pegawai yang tidak berusaha secara efektif dan efisien dalam menjalankan pekerjaannya, masih kurangnya kecakapan pegawai dalam melaksanakan tugas, masih lemahnya keterampilan teknis yang dimiliki oleh sebagian pegawai terutama dalam penyimpanan arsip dan tata naskah dinas, serta pelayanan teknis

lainnya kepada pegawai, masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam melayani kondisi seperti ini harus diperbaiki dan perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan dengan melakukan program pengembangan pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan kerja.

Penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan posisi pekerjaan diberikan kepada yang kurang berpengalaman dan tidak memiliki keahlian pada bidang pekerjaannya yang mengakibatkan pekerjaan menjadi tertunda, dan tidak adanya ide-ide yang membangun untuk memajukan pekerjaannya hal ini dapat menghambat proses pelaksanaan pekerjaan, belum adanya kejelasan pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan yang disebabkan spesialisasi dan standatisasi pekerjaan pada rumusan dan tanggung jawab dan pembagian kerja di organisasi belum sepenuhnya mereka pahami.

Dalam meraih kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja dan menunjang pelaksanaan pelayanan masih kurang, solusi dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan kecakapan kerja melalui pendidikan dan pelatihan secara terus menerus untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan pelayanan agar dapat memenuhi keinginan semua pihak.

Fenomena yang ada pada UIN Sumatera Utara ketidakpuasan kerja pegawai terjadi karena adanya perbedaan pemberian insentif dari pimpinan kepada pegawai, perbedaan insentif mengakibatkan kecemburuan antar sesama pegawai dan mengurangi semangat pegawai dalam melaksanakan tugas, dengan pemberian

insentif ini diharapkan mampu memberikan motivasi dan semangat kerja pegawai yang berdampak kepada kepuasan kerja, pengawasan yang masih rendah dari pimpinan menyebabkan kinerja pegawai tidak maksimal, dan dalam memberikan pekerjaan selalu monoton tidak adanya perubahan menimbulkan rasa bosan dan jenuh dari pegawai, Masih terdapat sebagian pegawai yang belum dapat menciptakan kerjasama yang baik antar sesama rekan kerja masih bersifat individualisme, dukungan rekan kerja atau kelompok kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi pegawai karena adanya kompetisi yang sehat dilingkungan kerja dan dapat bekerja sama akan memberikan dukungan sesama pegawai, serta pegawai dapat bekerja sama dan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Motivasi Kerja, Prestasi Kerja dan Kualitas pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada UIN Sumatera Utara”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dari latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan pemberian insentif sesama pegawai masih terjadi didalam lingkungan pekerjaan.
2. Pengawasan yang masih rendah dari pimpinan dan kinerja pegawai belum maksimal.
3. Pekerjaan yang diberikan pimpinan selalu monoton yang menimbulkan rasa bosan dan jenuh dari pegawai.

4. Rendahnya semangat pegawai dalam bekerja.
5. Kurangnya tingkat inisiatif dan kreativitas pegawai dalam bekerja.
6. Pegawai yang kurang disiplin dan tidak bertanggung jawab dalam pekerjaan sehingga pekerjaan terbengkalai dan penyelesaian tidak tepat waktu.
7. Masih kurangnya keahlian dan keterampilan pegawai dalam bekerja.
8. Pegawai dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan, kurang cepat tanggap, berbelit – belit dan tidak menguasai pekerjaan.
9. Penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan posisi kerja diberikan kepada yang kurang berpengalaman dan tidak memiliki keahlian pada bidang pekerjaannya.

### **C. Batasan Masalah**

Untuk memudahkan penelitian ini dan mencapai hasil penelitian yang akurat, maka penulis membatasi pembahasan, penelitian ini hanya terkait pada motivasi kerja, prestasi kerja, kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan kerja pegawai di UIN Sumatera Utara.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara prestasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara?

3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara?
4. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja, prestasi kerja dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pegawai kerja pada UIN Sumatera Utara?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara prestasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja, prestasi kerja dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini dapat membawa manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Untuk referensi bagi penelitian yang akan datang yang terkait dengan motivasi kerja, prestasi kerja, kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan kerja pegawai.

2. Secara praktis

Sebagai bahan masukan bagi pimpinan UIN Sumatera Utara dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai melalui motivasi kerja, prestasi kerja, kualitas pelayanan administrasi.

3. Manfaat bagi penulis

Menambah pengetahuan penulis yang berkaitan dengan motivasi kerja, prestasi kerja, kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan kerja pegawai.





## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Kepuasan Kerja**

###### **a. Teori Kepuasan Kerja**

Kerja merupakan interaksi antara individu dan lingkungan kerja, dimana masing-masing memiliki persyaratannya, lingkungan kerja memerlukan tugas-tugas tertentu yang akan dilakukan individu, sedangkan individu membawa keterampilan untuk melakukan tugas-tugas dalam pekerjaannya. Untuk mendukung kinerja dari pekerjaannya individu memiliki kebutuhan yang berasal dari dalam dirinya sebagai individu juga kebutuhan yang dipengaruhi oleh faktor lingkungan pekerjaannya, pada dasarnya kepuasan kerja merupakan reaksi individu dari segi afeksi terhadap pekerjaan dan lingkungan tempat ia bekerja.

Definisi yang dikemukakan oleh **Handoko (2000, hal. 193)**, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka, atau kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya”.

Pendapat lainnya dikemukakan oleh **Mangkunegara (2009, hal. 117)**, bahwa:

Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya, kepuasan kerja akan terjadi apabila seseorang mendapatkan

penghargaan yang sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai olehnya, dengan adanya penghargaan yang diberikan perusahaan kepada pegawai yang sesuai dengan prestasi kerja yang diberikan maka akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih giat lagi.

Menurut **Hasibuan (2005, hal. 202)**, “Kepuasan kerja sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja”.

Berdasarkan definisi-definisi kepuasan kerja yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang (puas) atau tidaknya (tidak puas) seseorang terhadap pekerjaannya, aspek-aspek kepuasan kerja seperti kepuasan kerja terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap supervisi dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.

## **2. Tujuan Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerjamerupakan hal yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, kepuasan menggambarkan perasaan sikap senang atau tidak senang dalam bekerja. Tujuan kepuasan kerja menurut **Kuswadi (2004:55)**, yaitu:

- a. Mengidentifikasi kepuasan pegawai secara keseluruhan, termasuk kaitannya dengan tingkat prioritasnya, prioritas yang dimaksud dapat berbeda antara pegawai dari berbagai bidang dalam organisasi yang sama dan antara perbandingannya yang satu dan organisas lainnya.
- b. Mengetahui persepsi setiap pegawai terhadap perusahaan sampai seberapa dekat persepsi tersebut sesuai dengan harapan mereka dan bagaimana perbandingan dengan pegawai lain

- c. Mengetahui atribut yang termasuk dalam kategori kritis yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pegawai, dengan demikian keseluruhan kepuasan pegawai dapat dimonitori dan diperbaiki dimasa mendatang.
- d. Apabila perusahaan dapat membandingkan dengan indeks milik perusahaan saingan atau perusahaan lainnya.

### 3. Manfaat Kepuasan Kerja

Kepuasan sangat mempengaruhi perkembangan perusahaan, maka manager atau pimpinan organisasi harus menciptakan lingkungan kerja yang mendukung untuk tercapainya kepuasan kerja tersebut, adapun manfaat kepuasan kerja antara lain yaitu:

Manfaat kepuasan kerja menurut **Robinson dan Coulter (2000, hal. 159)**, yaitu:

- a. Menimbulkan Peningkatan Keahagian Hidup Pegawai.
- b. Peningkatan Produktivitas dan Prestasi Kerja.
- c. Pengurangan Biaya Melalui Perbaikan Sikap dan Tingkah Laku Pegawai.
- d. Meningkatkan Gairah dan Semangat Kerja.
- e. Mengurangi Tingkat Absensi
- f. Mengurangi Perputaran Tenaga Kerja.
- g. Mengurangi Tingkat Kecelakaan Kerja.
- h. Mengurangi Keselamatan Kerja.
- i. Meningkatkan Motivasi Kerja.

Menurut **Hasibuan (2009, hal. 202)**, kepuasan kerja memberikan manfaat antara lain yaitu:

- a. Peningkatan Produktivitas dan Prestasi Kerja
- b. Meningkatkan Gairah dan Semangat Kerja
- c. Mengurangi Tingkat Absensi
- d. Mengurangi Perputaran Tenaga Kerja
- e. Mengurangi Keselamatan Kerja

- f. Meningkatkan Motivasi Kerja.
- g. Menimbulkan Kematangan Psikologis.
- h. Menimbulkan Sikap Positif Terhadap Pekerjaannya

Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manfaat kepuasan kerja dapat tercermin dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ini terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya.

#### 4. Teori Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu hal yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya, makin tinggi penilaian pada kegiatan didasarkan sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kepuasan tersebut, dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap, senang/tidak senang dalam kerja, adapun teori kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

Menurut **Mangkunegara (2009, hal. 117)**, yaitu:

- a. Teori Perbedaan.
- b. Teori Pemenuhan Kebutuhan.
- c. Teori Pandangan Kelompok.
- d. Teori Dua Faktor.

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- a. Teori Perbedaan

Semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja, misalnya pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, dan jam kerja.

b. Teori Pemenuhan Kebutuhan

Menurut teori ini kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai, pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya, makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi makin luas pula pegawai tersebut, begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi pegawai akan merasa tidak puas.

c. Teori Pandangan Kelompok

Menurut teori ini kepuasan kerja pegawai bukanlah tergantung pada pemenuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan, acuan tersebut dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya, jadi pegawai akan lebih merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

d. Teori Dua Faktor

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg yang menggunakan teori A. Maslow sebagai acuannya dimana Herzberg melakukan wawancara terhadap subjek, masing-masing subjek diminta menceritakan kejadian yang dialami oleh mereka baik yang menyenangkan (memberikan kepuasan) maupun yang tidak menyenangkan atau tidak memberikan kepuasan, kemudian

dianalisis dengan analisis ini untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan.

Menurut **Rivai (2004, hal. 480)**, teori kepuasan kerja yaitu :

- a. Teori Ketidaksetaraan (*Discrepancy Theory*).
- b. Teori Keadilan (*Equity Theory*).
- c. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*).

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Teori Ketidaksetaraan (*Discrepancy Theory*)

Teori mengukur kepuasan kerja dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan, sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi yang diterimanya maka akan lebih puas lagi, sehingga dapat *discrepancy* tetapi merupakan *discrepancy* yang positif, kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas/tidak, tergantung pada ada/tidak adanya keadilan (*equity*) dalam suatu sistem kerja, menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan, input adalah faktor bernilai bagi pegawai yang dianggap mendukung pekerjaannya seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan/perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh

seorang pegawai yang akan diperolehnya dari pekerjaannya, seperti upah/gaji, keuntungan sampingan, symbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

### 3. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda, kepuasan dan ketidakpuasan, teori ini menunjukkan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfieas*/motivator dan *dissatisfieas*, *satisfieas* adalah faktor-faktor situasi yang dibutuhkan sebagai sumber yang dibutuhkan, kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan untuk memperoleh penghargaan dan promosi, terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan, *dissatisfieas hegein factor* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari gaji/upah pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status.

Menurut **Hasibuan (2005, hal. 275)**, teori kepuasan kerja yaitu:

- a. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*).
- b. Teori Keadilan (*Equiry Theory*).

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- a. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)



Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang ditawarkan, sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan maka akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif, kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan diharapkan dengan apa yang dicapai, faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar pegawai, jika tidak terpenuhi faktor ini pegawai tidak akan puas jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pegawai tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

b. Teori Keadilan (*Equiry Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas/tidak, tergantung pada ada/tidak adanya keadilan dalam suatu situasi khususnya situasi kerja, menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan, input adalah faktor bernilai bagi pegawai yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan jumlah target dan peralatan atau perlengkapan yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaannya, hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang pegawai yang diperoleh dari pekerjaannya, hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang pegawai yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti upah atau gaji, keuntungan

sampingan, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri, sedangkan orang yang selalu membandingkan dapat berupa seseorang diperusahaan yang sama, atau ditempat lain, atau bisa pula dengan dirinya dimasa lalu, menurut teori ini setiap pegawai akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain, bila perbandingan ini dianggap cukup adil maka pegawai akan merasa puas, bila perbandingan ini tidak seimbang tetapi menguntungkan biasanya menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak, tetapi bila perbandingan ini tidak seimbang akan imbul ketidakpuasan.

Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manfaat kepuasan kerja dapat tercermin dari perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ini terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah fenomena yang subjektif dan individual dan cara pandang seseorang yang bersifat positif dan negatif tentang pekerjaan dan keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dengan para pegawai memandang pekerjaan mereka.

## **5. Faktor –faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting untuk diselidiki karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan pegawai, perusahaan atau organisasi. Ada sejumlah pendapat yang

mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai berbentuk karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut **Sutrisno (2011, hal. 80)**, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

- a. Faktor Psikologis.
- b. Faktor Sosial.
- c. Faktor Fisik.
- d. Faktor Finansial.

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Faktor Psikologis

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai, yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

- b. Faktor Sosial.

Merupakan faktor faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antara pegawai maupun pegawai dengan atasan.

- c. Faktor Fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan, ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, dan umur.

- d. Faktor Finansial.

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas, dan promosi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut **Hasibuan** (2005, hal. 203) sebagai berikut :

- a. Balas jasa yang adil dan layak.
- b. Penempatan yang tepat sesuai keahlian.
- c. Berat ringannya pekerjaan.
- d. Suasana dan lingkungan kerja.
- e. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.
- f. Sikap pemimpin yang kepemimpinan.
- g. Sifat monoton atau tidak.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut **Effendy** (2000, hal. 92), sebagai berikut:

- a. Upah yang Cukup.
- b. Perlakuan yang Adil.
- c. Ketenaga Kerjaan.
- d. Perasaan Diakui.
- e. Penghargaan Atas Hasil Kerja.
- f. Penyalur Perasaan.

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Upah yang Cukup

Upah yang cukup merupakan Merupakan keinginan setiap pegawai, untuk tercapainya hal tersebut para pegawai mengiatkan diri dalam bekerja atau menambah pengetahuannya dengan mengikuti kursus.

- b. Perlakuan yang Adil

Setiap pegawai ingin diperlakukan secara adil, tidak saja dalam hubungan dengan upah, tetapi juga dalam hal-hal lain, untuk dapat menciptakan persepsi yang sama antara atasan dengan bawahan mengenai makna adil yang sesungguhnya, maka perlu diadakan komunikasi yang terbuka antara mereka.

c. Ketenaga Kerjaan

Setiap pegawai menginginkan ketenangan, bukan saja hubungannya dengan pekerjaan, tetapi juga menyangkut kesejahteraan keluarganya.

d. Perasaan Diakui

Pada setiap pegawai terdapat perasaan ingin diakui sebagai pegawai yang berharga dan sebagai kelompok yang dihormati.

e. Penghargaan atas Hasil Kerja.

Para pegawai menginginkan agar hasil kerjanya diakui, hal ini bertujuan agar pegawai merasa senang dalam bekerja dan akan selalu bekerja dengan segiat-giatnya.

f. Penyalur Perasaan.

Perasaan tertentu yang dihadapi para pegawai bisa menghambat semangat kerja, hal ini dapat diatasi melalui komunikasi dua arah secara timbal balik.

Dari penjelasan dan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor kepuasan kerja adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan kondisi

lingkungan kerja yang mendukung pegawai didalam beraktivitas, baik didalam kantor maupun diluar kantor.

## **6. Indikator Kepuasan Kerja**

Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada, karena setiap individu pegawai berbeda standar kepuasannya, Indikatornya untuk mengukurnya pun dapat berbeda-beda tergantung pada organisasi atau perusahaan yang menetapkannya.

Menurut **Celluci, et all (dalam Fuad Mas'ud 2004, hal. 10)**, indikator-indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

a. Kepuasan dengan Gaji.

Dimana seorang pegawai merasa puas dengan penghasilan atau gaji yang selama ini dia dapat dalam pekerjaannya.

b. Kepuasan dengan Promosi.

Dimana seseorang pegawai akan merasa dihargai apabila promosi jabatan yang diberikan sesuai dengan kepintaran, pendidikan dan golongan yang sistematis bukan pilih kasih.

c. Kepuasan dengan Rekan Sekerja.

Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan dengan pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

d. Kepuasan dengan Penyelia.

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa, hubunganfungsional mencerminkan sejauh

mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja, hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan pribadi yang mencerminkan sikap dasar nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama.

e. Kepuasan dengan Pekerjaan itu Sendiri.

Setiap pekerjaan memerlukan sesuatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing, sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

Menurut **Spector dalam Yuwono (2005, hal. 69)**, Indikator-indikator kepuasan kerja yaitu:

- a. Upah dengan Jumlah dan Rasa Keadilan.
- b. Promosi Peluang dan Rasa Keadilan untuk Mendapatkan Promosi.
- c. Supervisi Keadilan dan Kompetensi Penugasan Manajerial oleh Penyelia.
- d. Liburan dalam Bentuk Fasilitas.
- e. Rasa Hormat, Diakui dan Diberikan Apresiasi.
- f. Mengikuti Kebijakan, Prosedur dan Aturan.
- g. Rekan Kerja yang Menyenangkan dan Kompeten.
- h. Tugas itu Dapat Dinikmati atau Tidak.
- i. Berbagi Informasi Didalam Organisasi Baik Verbal ,aupun Non Verbal.

Menurut **Hasibuan (2005, hal. 202)**, tolak ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak, dan yang standar diterapkan belum ada, karena setiap individu pegawai berbeda standar kepuasan yaitu:

Indikator kepuasan kerja diukur dari:

1. Moral kerja dan *turnover* kecil, maka secara relatif kepuasan kerja pegawai baik, tetapi sebaliknya jika kedisiplinan moral kerja dan *turnover* besar maka kepuasan kerja pegawai diperusahaan dikatakan kurang.
2. Seseorang pegawai harus mencintai dan merasakan bahwa pekerjaan tersebut bukanlah beban melainkan pekerjaan sebagai amanah yang harus diperhatikan sehingga tidak merasa terbebani terhadap pekerjaan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa diantara indikator kepuasan kerja dapat diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan pergantian (*turnover*), umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi perusahaan, jika kedisiplinan, moral kerja, dan pergantian (*turnover*) kecil maka secara relatif kepuasan kerja pegawai baik, sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja dan *turnover* pegawai besar maka kepuasan kerja pegawai diperusahaan berkurang.

## **2. Motivasi Kerja**

### **a. Teori Motivasi Kerja**

Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa kearah yang optimal.



Menurut **Mangkunegara (203, hal. 40)**, menjelaskan bahwa:

Motivasi kerja yaitu motivasi kerja berbentuk dari sikap (*attitude*) individu dalam menghadapi situasi kerja diorganisasi dan untuk menciptakan relasi kerja yang harmonis dan efektif, pimpinan manajer perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sinergi dari partisipasi kelompok.

Menurut **Robbins & Judge (2008, hal. 222)**, mengatakan bahwa :

”Motivasi kerja yaitu motivasi adalah satu proses yang menghasilkan suatu instensitas, arah, dan ketekunan individual dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan”. Dan menurut pendapat Robbins (**dalam Badeni 2013, hal. 76**), mengungkapkan bahwa : “Motivasi kerja yaitu motivasi merupakan kemauan untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya didalam memenuhi beberapa kebutuhan individual”.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu keahlian dalam mengarahkan atau mengendalikan dan menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan akan prilaku yang diinginkan berdasarkan sasaran-sasaran yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu.

#### **b. Tujuan Motivasi Kerja**

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan bisnis sangat ditentukan oleh efektivitas pendayagunaan pegawainya, dalam upaya peningkatan motivasi pegawai dalam suatu perusahaan maka perlu untuk mengetahui tujuan motivasi pegawai, secara umum memotivasi adalah untuk menggerakkan

atau mengugah seseorang agar timbul keinginannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu.

Menurut **Hasibuan (2005, hal. 180)**, tujuan yang di peroleh dari pemberian motivasi yaitu:

- a. Meningkatkan Moral dan Kepuasan Kerja Pegawai
- b. Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai.
- c. Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai
- d. Mempertahankan Kestabilan Perusahaan.

Menurut **Sunyoto (2012, hal. 17)**, tujuan motivasi yaitu:

- a. Mendorong Gairah dan Semangat kerja Pegawai.
- b. Meningkatkan Moral dan Kepuasan Kerja Pegawai.
- c. Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai.
- d. Mempertahankan Loyalitas dan Kestabilan Pegawai.
- e. Meningkatkan Kedisiplinan dan Menurunkan Tingkat Absensi Pegawai.
- f. Menciptakan Suasana dan Hubungan Kerja yang Baik.
- g. Meningkatkan Kreativitas dan Partisipasi Pegawai.
- h. Meningkatkan Tingkat Kesejahteraan Pegawai.
- i. Mempertinggi Rasa Tanggung Jawab Pegawai Terhadap Tugas-tugasnya.

Menurut **Suwanto (2001, hal. 147)**, tujuan motivasi yaitu:

- a. Mendorong Gairah dan Semangat Kerja.
- b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja Pegawai.
- c. Meningkatkan Produktifitas kerja Pegawai.
- d. Mempertahankan Loyalitas dan Kestabilan Pegawai Perusahaan.
- e. Meningkatkan Kedisiplinan dan Menurunkan Tingkat Absensi Pegawai.
- f. Mengefektifkan Pengadaan Pegawai
- g. Menciptakan Hubungan Kerja dan Suasana yang Baik.
- h. Meningkatkan Kreatifitas dan Partisipasi Pegawai.
- i. Meningkatkan Kesejahteraan Pegawai.
- j. Mempertinggi Rasa Tanggung Jawab Pegawai Terhadap Tugas-tugasnya.
- k. Meningkatkan Efisiensi Penggunaan Alat-alat dan Bahan Baku.

Dengan demikian adanya tujuan dari pemberian motivasi ini diharapkan agar para pegawai dapat lebih giat lagi dalam bekerja dan dapat bekerja sama dengan baik dalam mencapai tujuan yang telah ditargetkan demi tercapainya keberhasilan yang disepakati perusahaan, sehingga dengan adanya tujuan pemberian motivasi ini juga diharapkan para pegawai dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik.

### **c. Manfaat Motivasi Kerja**

Mengingat bahwa setiap individu dalam organisasi perusahaan berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda, maka sangat penting bagi organisasi untuk melihat apa kebutuhan dan harapan dari pegawainya, apa bakat dan keterampilannya, bagaimana rencana pegawai mendatang, jika perusahaan dapat mengetahui hal-hal tersebut, maka lebih mudah untuk mendapatkan pegawai pada posisi yang paling tepat, sehingga akan lebih termotivasi, motivasi merupakan bagian dari kegiatan perusahaan dalam proses pembinaan, pengembangan dan pengarahan manusia dalam bekerja, dalam melaksanakan suatu pekerjaan seseorang pegawai harus memiliki motivasi sehingga dapat memberikan dorongan agar pegawai dapat bekerja dengan giat dan dapat memuaskan kepuasan kerja.

Manfaat motivasi kerja menurut **Hasibuan (2005, hal. 180)**, yaitu :

1. Meningkatkan Moral dan Kepuasan Kerja Pegawai.
2. Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai.
3. Mempertahankan Loyalitas dan Kestabilan Pegawai Perusahaan.
4. Meningkatkan Kedisiplinan dan Menurunkan Tingkat Absensi pegawai.
5. Menciptakan Suasana dan Hubungan Kerja yang Baik.
6. Meningkatkan Kreativitas dan Partisipasi Pegawai.
7. Meningkatkan Tingkat Kesejahteraan Pegawai.

8. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya.

Menurut **Sowanto (2001, hal. 147)**, tujuan motivasi yaitu:

1. Mendorong Gairah dan Semangat Kerja.
2. Meningkatkan Moral dan Kepuasan Kerja Pegawai.
3. Meningkatkan Produktifitas Kerja Pegawai.
4. Mempertahankan Loyalitas dan Kestabilan Pegawai Perusahaan.
5. Meningkatkan Kedisiplinan dan Menurunkan Tingkat Absensi Pegawai.
6. Mengefektifkan Pengadaan Pegawai.
7. Menciptakan Hubungan Kerja dan Suasana yang Baik.
8. Meningkatkan Kreatifitas dan Partisipasi Pegawai.
9. Meningkatkan Kesejahteraan Pegawai.
10. Mempertinggi Rasa Tanggung Jawab Pegawai Terhadap Tugas-tugasnya.
11. Meningkatkan Efisiensi Penggunaan Alat-alat dan Bahan Baku.

Dengan demikian adanya tujuan dari pemberian motivasi ini diharapkan agar para pegawai dapat lebih giat lagi dalam bekerja dan dapat bekerja sama dengan baik dalam mencapai tujuan yang telah ditargetkan demi tercapainya keberhasilan yang disepakati perusahaan, sehingga dengan adanya tujuan pemberian motivasi ini juga diharapkan para pegawai dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik dan mendapatkan manfaat dari tugas yang diembannya.

#### **d. Jenis –jenis Motivasi Kerja**

Dalam hal pemberian motivasi ini pimpinan harus mampu melihat situasi serta suasana kerja para pegawai pada saat bekerja, hal ini berguna untuk memberikan motivasi pada saat kapan para pegawai diberikan motivasi, baik itu motivasi positif maupun negatif.

Menurut **Hasibuan (2005, hal. 112)**, motivasi terdiri dari:

- a. Motivasi Positif

Maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi, dengan motivasi positif semangat kerja bawahan akan meningkat karena senang.

b. Motivasi Negatif

Maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan memberi hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik, dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Menurut **Sudirman (2001, hal. 16)**, motivasi dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:

a. Motivasi Intrinsik

Motivasi yang tercakup didalam situasi kerja dan memenuhi kebutuhan staf, motivasi ini juga sering disebut motivasi murni yakni motivasi yang sebenarnya timbul dari dalam diri sendiri, motivasi ini timbul tanpa pengaruh dari luar.

b. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi yang disebabkan oleh faktor-faktor dari luar, motivasi ekstrinsik tetap diperlukan sebab tidak semua pekerjaan dapat menarik minat bawahan atau sesuai dengan kebutuhan, dalam keadaan ini motivasi terhadap pekerjaan harus dibangkitkan oleh pimpinan agar mereka mau dan ingin bekerja secara lebih baik.

Menurut **Yudiono (2013, hal. 18)**, jenis-jenis motivasi kerja yaitu:

- a. Mendapat Gaji Bulanan.
- b. Mencapai Sasaran Karir.
- c. Berkarya.
- d. Mencari Pengalaman.
- e. Beribadah.

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Mendapat Gaji Bulanan

Motivasi pertama adalah mendapatkan gaji bulanan baik sebagai pegawai negeri sipil, pegawai tetap ataupun kontrak, penghasilan bulanan adalah salah satu hal yang dicari semua orang, karena dengan gaji bulanan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan hidup anda dan keluarga

- b. Mencapai Sasaran Karir

Motivasi seperti ini akan bekerja secara baik bahkan melebihi deskripsi kerjanya karena ada posisi lebih tinggi yang diincarnya, selain itu mereka akan memperhatikan dan meningkatkan kemampuan yang mendukung karirnya, seperti keterampilan berkomunikasi, mengelola waktu, mengelola anggaran, dan dapat memimpin seseorang.

- c. Berkarya

Selain mendapat gaji dan mencapai sasaran karir, motivasi kerja pegawai yang lain adalah berkarya, mereka memiliki motivasi ini adalah mereka yang menghayati makna pegawai yaitu orang yang berkarya, bukan buruh atau pekerja, dengan demikian mereka akan

memberikan yang terbaik sehingga karyanya berkontribusi besar kepada kemajuan perusahaan.

d. Mencari Pengalaman

Mencari pengalaman merupakan motivasi kerja yang dimiliki mereka yang baru lulus atau bekerja sebagai pegawai kontrak, pegawai honorer, atau pegawai magang, dengan pengalaman yang dimiliki mereka dan memiliki nilai tambah untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

e. Beribadah

Motivasi yang motivasi kerja yang dimiliki mereka yang baru lulus atau bekerja sebagai pegawai kontrak, pegawai honorer, atau pegawai magang, dengan pengalaman yang dimiliki mereka dan memiliki nilai tambah untuk mencari pekerjaan yang lebih baik.

Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa setiap manusia mempunyai keinginan untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya, kebutuhan itu berasal dari diri sendiri yang menuntut untuk dipenuhi, keinginan seseorang untuk dapat memenuhi semua kebutuhannya tersebut dapat mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu yang mengarah pada pencapaian pemenuhan kebutuhan, hal ini dapat menimbulkan motivasi pada diri seseorang guna membekali diri dengan hal yang diperlukan dalam mencapai tujuan.

#### **e. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja**

Secara umum dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan faktor yang dominan bagi seseorang dalam melakukan sesuatu pekerjaan, banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan baik oleh orang bermotivasi kuat, dan motivasi sebagai daya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang atau pegawai agar mau bekerja secara lebih baik, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja.

Secara garis besar ada 6 (enam) faktor yang mempengaruhi motivasi kerja menurut **ishak, (2003, hal. 101)**, yaitu:

a. Faktor Kebutuhan Manusia

Mencakup kebutuhan dasar (ekonomis), kebutuhan rasa aman (psikologis) dan kebutuhan sosial.

b. Faktor Kompensasi.

Mencakup upah, gaji, dan balas jasa.

c. Faktor Komunikasi

Mencakup hubungan antar manusia, baik hubungan atasan dan bawahan, hubungan sesama atasan, dan hubungan sesama bawahan.

d. Faktor Pelatihan.

Mencakup pelatihan dan pengembangan serta kebijakan manajemen dalam mengembangkan pegawai.

e. Faktor Kepemimpinan

Mencakup gaya kepemimpinan, dimana cara pimpinan memberikan arahan kepada pegawai.



f. Faktor Prestasi Kerja

Mencakup prestasi dan kondisi serta lingkungan kerja yang mendorong prestasi kerja tersebut.

Menurut **Manullang (2013, hal. 177)**, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai adalah:

a. Keberhasilan Pelaksanaan

Agar seseorang bawahan dapat berhasil dalam pelaksanaan pekerjaannya, maka pemimpin harus memberikan kesempatan padanya agar bawahan dapat mencapai hasil, apabila bawahan telah berhasil mengerjakan pekerjaannya pemimpin harus menyatakan keberhasilannya.

b. Pengakuan

Sebagai lanjutan dari keberhasilan pelaksanaan pemimpin harus memberi pernyataan pengakuan akan keberhasilan tersebut, berupa pemberian bonus uang tunai dan penghargaan.

c. Pekerjaan itu Sendiri

Pemimpin membuat usaha-usaha yang riil dan meyakinkan, sehingga bawahan mengerti akan pentingnya pekerjaan yang dilakukannya dan berusaha menghindari kebosanan dalam pekerjaan.

d. Tanggung Jawab

Membiarkan bawahan kerja sendiri sepanjang pekerjaan itu memungkinkan dan menerapkan prinsip partisipasi, diterapkannya

prinsip membuat bawahan sepenuhnya merencanakan dan melaksanakan pekerjaannya.

Menurut **Herzberg dalam Noor (2013, hal. 251)**, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

1. Faktor Pemuas

Yang merupakan pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri seseorang (kondisi intrinsik) faktor yang mempengaruhinya yaitu prestasi yang diraih, pengakuan orang lain, tanggung jawab, peluang untuk maju, kepuasan kerja itu sendiri, dan kemungkinan pengembangan karir.

2. Faktor Pemelihara

Berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan untuk memelihara keberadaan pegawai sebagai manusia, pemeliharaan ketentraman dan kesehatan, adapun yang dikualifikasikan kedalam faktor ini adalah kompensasi, keamanan dan keselamatan kerja, kondisi kerja status, prosedur perusahaan, mutu dari supervisi teknis dari hubungan interpersonal diantara teman sejawat, dengan atasan, dan dengan bawahan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai, pegawai termotivasi untuk bekerja disebabkan oleh faktor dalam diri pegawai itu sendiri dan faktor dari luar diri seseorang terutama dari organisasi tempatnya bekerja.

#### **f. Indikator Motivasi Kerja**

Motivasi adalah suatu modal untuk menggerakkan dan mengarahkan pegawai agar melaksanakan tugasnya dalam mencapai sasaran dengan penuh kesadaran dan bertanggung jawab, untuk mengidentifikasi motivasi pegawai maka diperlukan indikator motivasi kerja pegawai yaitu:

Menurut **Rivai dan Sagala (2009, hal. 83)**, terdapat beberapa indikator yang berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai yaitu:

a. Rasa Aman Dalam Bekerja

Rasa aman harus dapat diciptakan oleh manajemen, agar pegawai yang bekerja dapat berkonsentrasi dengan baik.

b. Mendapatkan Gaji yang Adil dan Kompetitif.

Sistem penggajian atau pemberian upah dari manajemen hendaknya didasarkan kepada pendidikan, golongan, pangkat, dan beban kerja yang diterima pegawai, agar pegawai merasa dihargai terhadap hasil kerjanya.

c. Lingkungan Kerja yang Menyenangkan.

Manajemen harus menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi seluruh pegawai, hal ini dikarenakan apabila pegawai tersebut merasa senang, maka pegawai tersebut akan mempunyai tanggung jawab yang lebih terhadap pekerjaan dan perusahaannya.

d. Penghargaan Atas Prestasi Kerja.

Dalam hal ini perusahaan harus mampu menghargai prestasi kerja pegawai baik itu berupa dorongan, rangsangan, ataupun kenaikan gaji dan fasilitas lainnya.

e. Perlakuan yang Adil dari Manajemen

Manajemen dan pimpinan tidak boleh membedakan perlakuan khusus kepada pegawai baik dari segi agama, suku atau gaji, karena hal tersebut dapat menimbulkan suasana yang tidak harmonis.

Menurut **Mc. Cilleland dan Maslow (2006, hal. 221-223)**, indikator motivasi adalah:

a. Kebutuhan akan Prestasi.

Merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seseorang.

b. Kebutuhan untuk Beraafialisasi.

Merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seorang pegawai, sebab setiap orang menginginkan kebutuhan untuk diterima oleh orang lain dilingkungan ia hidup dan bekerja, kebutuhan akan perasaan dihormati karena setiap manusia merasa dirinya penting.

c. Kebutuhan akan Penghargaan

Kebutuhan ini mencakup kebutuhan untuk mencapai kepercayaan diri, prestasi, kompetensi, pengetahuan, penghargaan diri, dan kebebasan serta indenpedensi.

d. Kebutuhan akan Aktualisasi Diri.

Pada puncak hirarki terdapat kebutuhan untuk aktualisasi diri.

Menurut **Ridwan (2012, hal. 12)**, indikator motivasi kerja dapat diukur melalui:

1. Upah/gaji yang layak, yang dapat diukur melalui gaji yang memadai dan besarnya sesuai dengan standar mutu hidup.
2. Pemberian intensif yang diukur melalui pemberian bonus sewaktu-waktu, rangsangan kerja, prestasi kerja.
3. Mempertahankan harga diri yaitu diukur dengan iklim kerja yang kondusif, kesamaan hak, dan kenaikan pangkat.
4. Memenuhi kebutuhan rohani yaitu diukur dengan kebebasan menjalankan syari'at agama menghormati kepercayaan orang lain, dan penyelenggaraan ibadah
5. Memenuhi kebutuhan partisipasi yang diukur melalui kebersamaan, kerjasama, rasa memiliki, dan bertanggung jawab
6. Menempatkan pegawai pada tempat yang sesuai, dalam hal ini diukur dengan seleksi sesuai kebutuhan, memperhatikan kemampuan, memperhatikan pengalaman, memberikan pekerjaan sesuai kemampuan
7. Menimbulkan rasa aman dimasa depan, seperti indikator penyelenggaraan jaminan hari tua, pembayaran pensiun, pemberian perumahan

8. Memperhatikan lingkungan tempat kerja, yang diukur melalui tempat kerja yang nyaman, cukup cahaya, jauh dari polusi dan berbahaya
9. Memperhatikan kesempatan untuk maju, yang diukur dengan memberikan upaya penembangan, kursus dan diklat
10. Menciptakan persaingan-persaingan yang sehat, yang diukur melalui produktivitas, prestasi kerja, pengembangan karir yang jelas, bonus, kinerja pegawai, dan penghargaan dan hukuman.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa indikator motivasi untuk menggerakkan dan mengarahkan pegawai agar melaksanakan tugasnya dalam mencapai sasaran dengan penuh kesadaran dan bertanggung jawab.

### **3. Prestasi Kerja**

#### **a. Teori Prestasi Kerja**

Setiap pemimpin harus mengetahui prestasi kerja bawahannya agar ia dapat menilai, mengambil keputusan yang tepat yang menyangkut pegawainya, dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut **Moenir (2005, hal. 148)**, mengatakan bahwa : “Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan”. Menurut **Hasibuan (2005, hal. 185)**, “prestasi kerja yaituprestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Berdasarkan **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2011**, tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil pada bab 1 angka 2 menyebutkan penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil (PNS) adalah suatu proses penilaian secara sistematis yang dilakukan oleh Pejabat Penilai terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja pegawai merupakan hasil yang dicapai pegawai dalam pelaksanaan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya baik secara kuantitas melalui prosedur yang berfokus pada tujuan yang hendak dicapai serta dengan terpenuhinya standar pelaksanaan, dan untuk mencapai prestasi kerja yang baik unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat yang tinggi maka perencanaan yang telah tersusun tersebut akan menjadi sia-sia.

#### **b. Tujuan Prestasi Kerja**

Tujuan penilaian prestasi kerja pegawai adalah untuk menjamin objektivitas pembinaan bagi pegawai itu sendiri yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja.

Menurut **Werther dan Davis (1996, hal. 342)**, tujuan bagi organisasi dan pegawai yang dinilai yaitu:

##### *a. Performance Improvement*

Yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kerja.

b. *Compensation Adjustment*

Yaitu membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

c. *Placement Decision*

Yaitu menentukan promosi, transfer, dan demosi.

d. *Training and Development Needs*

Yaitu pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.

e. *Carrer Planning and Development Needs*

Yaitu memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai. Yaitu memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.

f. *Staffing Process Deficiencies*

Yaitu mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.

g. *Informational Inaccuracies and Job Design Errors*

Yaitu untuk membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama dibidang informasi *job analysis*, *job design*, dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.

h. *Equal Employment Opportunity*

Yaitu menunjukkan placement decision tidak diskriminatif.



i. *External Challenges*

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan, pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya, biasanya faktor ini tidak terlalu kelihatan, namun dengan melakukan penilaian kinerja faktor-faktor eksternal ini akan kelihatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.

j. *Feedback*

Yaitu memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian dan bagi pegawai itu sendiri.

Menurut **Ruky (2003, hal. 19)**, tujuan dari penilaian prestasi kerja yaitu

- a. Meningkatkan prestasi kerja pegawai sampai setinggi-tingginya.
- b. Merangsang minat utama bagi pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Menurut **Sihotang (2006, hal. 188)**, ada beberapa macam tujuan penilaian prestasi kerja yang diperlukan untuk berbagai kepentingan yaitu:

- a. Mengidentifikasi para pegawai yang potensial untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan.
- b. Menetapkan dan memilih pegawai yang akan dimutasikan pada jabatan baru.
- c. Untuk keperluan kenaikan gaji dan upah pegawai yang bersangkutan.
- d. Menetapkan kebijakan baru dalam rangka reorganisasi.
- e. Mengidentifikasi pegawai yang akan dipromosikan pada jabatan yang lebih tinggi.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja mempunyai tujuan sebagai sumber informasi untuk perencanaan sumber daya manusia, keputusan perencanaan seleksi sebagai penyalur keluhan yang berkaitan dengan masalah pribadi maupun masalah pekerjaan dan untuk membantu menempatkan pegawai dengan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai hasil yang baik secara menyeluruh.

### **c. Manfaat Prestasi Kerja**

Perusahaan maupun organisasi menggunakan penilaian prestasi kerja bagi pegawai yang mempunyai mempunyai maksud sebagai langkah administratif dan pengembangan, penilaian prestasi kerja sebagai acuan atau standar didalam membuat keputusan berkenaan dengan kondisi pekerjaan pegawai.

Menurut **Undang-undang Nomor 43 tahun 1999** penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil dilaksanakan untuk:

- a. Mengevaluasi kerja individu Pegawai Negeri Sipil.
- b. Sebagai petunjuk bagi manajemen dalam rangka mengevaluasi kinerja unit dan kinerja organisasi.
- c. Untuk pertimbangan penetapan keputusan kebijakan pengelolaan karir Pegawai Negeri Sipil yang berkaitan dengan pekerjaan, bidang pengangkatan dan penempatan, bidang pengembangan dan bidang penghargaan.

Menurut **Handoko (1999, hal. 135)**, terdapat 10 (sepuluh) manfaat dari penilaian prestasi kerja:

- a. Perbaikan Prestasi Kerja

Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan pegawai, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka demi perbaikan prestasi kerja.

b. Penyesuaian-penyesuaian Kompensasi.

Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.

c. Keputusan-keputusan Penempatan

Promosi, transfer dan demosi biasanya didasarkan pada prestasi kerja masa lalu atau antisipasinya, promosi sering merupakan bentuk penghargaan prestasi kerja masa lalu.

d. Kebutuhan-kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan.

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan, demikian juga prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

e. Perencanaan dan Pengembangan Karir

Umpan balik prestasi kerja seseorang pegawai dapat mengarahkan keputusan-keputusan karir yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti

f. Penyimpangan-penyimpangan Proses Staffing.

Prestasi kerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen personalia.

g. Ketidakakuratan Informasional.

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan sistem kesalahan informasi

h. Kesalahan-kesalahan Desain Pekerjaan

Prestasi kerja yang jelek merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan, penilaian prestasi membantu mendiagnosa kesalahan-kesalahan tersebut.

i. Kesempatan kerja yang adil

Penilaian prestasi kerja yang secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

Hasil penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan penetapan keputusan kebijakan pembinaan karir Pegawai Negeri Sipil yang berkaitan dengan:

a. Bidang Pekerjaan

Penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan dalam kebijakan perencanaan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia PNS, serta kegiatan perancangan pekerjaan PNS dalam organisasi.

b. Bidang Pengangkatan dan Penempatan

Penilaian prestasi kerja pegawai prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan dalam proses rekrutmen, seleksi, dan penempatan PNS dalam jabatan, sesuai dengan kompetensi dan prestasinya

c. Bidang Pengembangan

Penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan dalam pengembangan karir dan pengembangan kemampuan dan keterampilan PNS yang berkaitan dengan pola karir dan program pendidikan dan pelatihan dalam organisasi.

d. Bidang Penghargaan

Penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan pemberian penghargaan dengan berbasis prestasi kerja seperti kenaikan pangkat, kenaikan gaji, tunjangan prestasi kerja, promosi, atau kompetensi.

e. Bidang Disiplin

Penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil dimanfaatkan sebagai dasar peningkatan kinerja PNS dan kewajiban pegawai memenuhi peraturan perundang-undangan tentang disiplin pegawai PNS.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dan manfaat prestasi kerja adalah sebagai sumber informasi bagi penentuan kebijakan strategi SDM perusahaan dimasa depan, sebagai evaluasi kinerja serta sebagai alat untuk memetakan potensi dari para pegawai.

**d. Metode Penilaian Prestasi Kerja**

Dalam menilai kinerja seorang pegawai, hendaknya berorientasi pada objektivitas jika tidak maka hasil dari penilaian bias saja menimbulkan masalah dalam perusahaan, untuk mengatasinya maka dibutuhkan metode yang efektif dan efisien, berikut ini adalah metode penilaian prestasi kerja.

Menurut **Bacal (2002, hal. 116)**, ada tiga pendekatan yang digunakan dalam penilaian prestasi kerja pegawai yaitu.

a. Sistem Peringkat (*Rating System*).

Sistem ini terdiri dari dua bagian yaitu suatu daftar karakteristik, bidang, ataupun perilaku yang akan dinilai dan sebuah skala ataupun cara lain untuk menunjukkan tingkat kinerja, perusahaan yang menggunakan sistem ini bertujuan untuk menciptakan keragaman dan konsistensi dalam proses penilaian prestasi kerja, kelemahan sistem ini sangat mudahnya untuk dilakukan para manajerpun jadi mudah lupa mengapa mereka melakukannya dan sistem ini disingkirkannya

b. Sistem Peringkat (*Rangking System*)

Sistem peringkat membandingkan pegawai yang satu dengan yang lainnya, hal ini dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, sistem ini hampir selalu tidak tepat untuk digunakan, karena sistem ini mempunyai efek samping yang lebih besar daripada keuntungannya, sistem ini memaksa pegawai untuk bersaing satu sama lain dalam pengertian yang sebenarnya, pada kejadian yang positif para pegawai akan menunjukkan kinerja yang lebih baik dan menghasilkan lebih banyak prestasi untuk bisa mendapatkan peringkat yang lebih tinggi, sedangkan pada kejadian yang negatif para pegawai akan berusaha untuk membuat rekan sekerja menghasilkan kinerja yang lebih buruk dan mencapai

prestasi yang lebih sedikit dibandingkan dirinya. Sistem peringkat membandingkan pegawai yang satu dengan yang lainnya, hal ini dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, sistem ini hampir selalu tidak tepat untuk digunakan, karena sistem ini mempunyai efek samping yang lebih besar daripada keuntungannya, sistem ini memaksa pegawai untuk bersaing satu sama lain dalam pengertian yang sebenarnya, pada kejadian yang positif para pegawai akan menunjukkan kinerja yang lebih baik dan menghasilkan lebih banyak prestasi untuk bisa mendapatkan peringkat yang lebih tinggi, sedangkan pada kejadian yang negatif para pegawai akan berusaha untuk membuat rekan sekerja menghasilkan kinerja yang lebih buruk dan mencapai prestasi yang lebih sedikit dibandingkan dirinya.

c. Sistem berdasarkan tujuan (*Object Based System*)

Berbeda dengan kedua sistem diatas, penilaian prestasi berdasarkan mengukur kinerja seseorang berdasarkan standar ataupun target yang dirundingkan secara perorangan, sasaran dan standar tersebut ditetapkan secara perorangan agar memiliki fleksibilitas yang mencerminkan tingkat perkembangan serta kemampuan setiap pegawai.

Metode penilaian prestasi kerja menurut **Sunyoto (2012, hal. 201)**,

yaitu:

1. *Ranting scale*.
2. *Cheklis*.

3. *Field review method.*
4. Tes dan Observasi Prestasi Kerja.
5. Metode Evaluasi Kelompok.

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. *Rating Scale*

Penilaian prestasi kerja terhadap pegawai berdasarkan sifat-sifat dan karakteristik dari macam pekerjaan dan menentukan parameternya.

2. *Cheklis*

Penilaian kerja yang dilakukan untuk mengurangi beban dinilai dengan memintalaporan secara singkat mengenai perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan pegawai.

3. *Field Review Method*

Penilaian prestasi kerja pegawai untuk mencapai penilai yang lebih standar dalam hal ini wakil ahli dari departemen personalia turun ke lapangan untuk membantu penilai dalam penilaian.

4. Tes dan Observasi Prestasi Kerja

Hal ini dimaksudkan untuk menguji keterampilan-keterampilan pegawai dan pengetahuan yang dimiliki seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya.

5. Metode Evaluasi Kelompok

Penilaian prestasi kerja dengan tujuan untuk mengevaluasi pengetahuan pegawai dan kemampuan-kemampuan pegawai dalam berbagai macam pekerjaan dan kemampuan-kemampuan pegawai dalam berbagai macam pekerjaan dan kemampuan-kemampuan



pegawai dalam berbagai macam pekerjaan guna pengambilan keputusan.

Metode penilaian prestasi kerja menurut **Rivai (2006, hal. 309)** yaitu:

1. Penilaian prestasi Kerja Berorientasi Pada Masa Lalu.
2. Penilaian prestasi Kerja Berorientasi Pada Masa Depan.

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Penilaian Prestasi Kerja Berorientasi Pada Masa Lalu

Melalui metode ini manajer menilai dengan menggunakan data masa lalu untuk menentukan seberapa besar produktifitas seseorang pegawai.

- a. Skala Penilaian

Teknik ini adalah yang paling sederhana dan mudah, dimana atasan langsung memberikan penilaian kepada pegawai dengan menggunakan skala yang biasanya berupa huruf atau angka.

- b. *Cheeklist*

Penilaian kerja yang dilakukan untuk mengurangi beban dinilai, dengan meminta laporan secara singkat mengenai perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan pegawai.

- c. Metode Peristiwa Kritis

Merupakan metode penilaian yang mendasarkan pada catatan-catatan penilai mengenai perilaku pegawai yang sangat baik atau sangat buruk sekalipun dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerjanya

d. Metode Peninjauan Lapangan

Metode ini dilakukan dengan cara turun temurun ke lapangan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara langsung.

e. Tes dan Observasi

Pada metode ini pegawai akan diberikan pertanyaan tertulis untuk mengukur seberapa kemampuan dan pengetahuannya.

f. Metode Evaluasi Kelompok

Terdiri dari tiga metode, pertama metode rangking yaitu penilaian dilakukan dengan membandingkan pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya untuk menentukan siapa yang paling baik kinerjanya, kedua grading atau *forced distribution* pada metode ini penilaian ini dilakukan dengan memisahkan pegawai ke dalam klasifikasi yang berbeda dimana setiap klasifikasinya memiliki proposi tertentu, ketiga point *allocation method* dimana penilai diberikan sejumlah nilai total untuk dialokasikan diantara para pegawai dalam kelompok.

2. Penilaian Prestasi Kerja Berorientasi Pada Masa Depan.

Metode penilaian prestasi kerja ini berorientasi masa depan memusatkan prestasi pada masa yang akan datang melalui penilaian potensi pegawai dan penetapan sasaran kerja yang sesuai dengan jabatan pegawai, metode ini terdiri dari:

a. Penilaian Diri

Teknik evaluasi ini berguna untuk melanjutkan pengembangan diri, apabila pegawai menilai dirinya sendiri, perilaku *defensive* cenderung tidak terjadi, sehingga upaya perbaikan diri juga cenderung dilaksanakan.

b. Penilaian Psikologis

Dalam metode ini ini biasanya perusahaan bekerja sama dengan psikolog, pendekatan emosional biasanya paling banyak digunakan.

c. Teknik Pusat Penelitian

Metode ini dilakukan jika perusahaan memiliki tim penilai khusus untuk mengidentifikasi kemampuan manajemen dimasa depan, penilaian ini bisa meliputi wawancara mendalam, tes-tes psikologi, diskusi kelompok simulasi, dan sebagainya untuk mengevaluasi potensi pegawai diwaktu yang akan datang.

d. Pendekatan *Management by Bjective*

Bahwa setiap pegawai dan penyelia secara bersama-sama menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran pelaksanaan kerja diwaktu yang akan datang, kemudian dengan menggunakan sasaran tersebut, penilaian, penilaian prestasi kerja dilakukan secara bersama pula.

Menurut **Rivai (2006)**, “manajemen berdasarkan *Manajemen By Objective (MBO)* adalah suatu bentuk penilaian dimana pegawai dan penyelia bersama-sama menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan

kerja diwaktu yang akan datang, metode ini lebih mengacu pada pendekatan hasil”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam suatu perusahaan, pimpinan perlu mengetahui hasil kerja atau prestasi kerja yang sudah dilakukan oleh pegawainya, oleh karena itu perusahaan perlu melakukan suatu penilaian terhadap prestasi yang sudah dicapai, hal ini diperlukan agar dapat mengetahui apakah pegawai telah melakukan pekerjaan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan perusahaan.

#### **e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja**

Produktivitas kerja yang dimiliki perusahaan pada hakekatnya merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai, pegawai akan bekerja dengan penuh semangat apabila ia merasa bahwa kebutuhannya baik fisik maupun non fisik terpenuhi melalui keterlibatan dalam proses produksi pada perusahaan yang bersangkutan, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja yaitu:

Menurut **Byars, et.al. (dalam Sutrisno 2010, hal. 151)**, mengemukakan ada dua faktor yang mempengaruhi prestasi kerja yaitu:

##### **a. Faktor Individu**

- 1) Usaha yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.
- 2) *Abilities* yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.

3) Persepsi tugas yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

b. Faktor Lingkungan.

1) Kondisi Fisik.

2) Peralatan

3) Material

4) Pendidikan

5) Supervisi

6) Desain Organisasi

7) Pelatihan

8) Dan Keberuntungan

9) Faktor-faktor lingkungan ini tidak langsung menentukan prestasi kerja seseorang, tetapi mempengaruhi faktor-faktor individu.

Menurut **Mangkunegara (2006, hal. 53)**, terdapat faktor yang mempengaruhi prestasi kerja yaitu:

1. Kualitas Kerja.
2. Kuantitas Kerja.
3. Pengetahuan.
4. Penyesuaian Pekerjaan.
5. Hubungan Kerjaan.
6. Inisiatif Kerjaan.

Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Faktor ini meliputi akurasi ketelitian, kerapian dalam melaksanakan tugas mempergunakan dan memelihara alat kerja dan kecakapan dalam melakukan pekerjaan.

## 2. Kuantitas Kerja

Faktor yang meliputi output atau keluaran dan target kerja dalam kuantitas kerja.

## 3. Pengetahuan

Merupakan kemampuan seseorang yang dinilai dari pengetahuan mengenai sesuatu hal yang berhubungan dengan tugas dan prosedur kerja, penggunaan alat kerja maupun kemampuan teknis atas pekerjaannya.

## 4. Penyesuaian Pekerjaan

Merupakan indikator kerja ditinjau dari kemampuan dalam melaksanakan tugas dan prosedur kerja diluar pekerjaan, kecepatan berfikir an bertindak dalam bekerja.

## 5. Hubungan Kerja

Hubungan kerja yang penilaiannya berdasarkan sikap terhadap atasan serta kemudian menerima perubahan dalam bekerja.

## 6. Inisiatif Kerja

Inisiatif kerja dilaksanakan apabila mempunyai ide dan berani mengemukakan, hal ini dapat diketahui melalui beberapa hal seperti kecepatan berfikir dalam bekerja, disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan, dan berhati-hati dalam bekerja.

Menurut **Steers (dalam Sutrisno 2010, hal. 151)**, mengatakan bahwa pada umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor yaitu:

- a. Kejelasan dan Penerimaan atas Penjelasan Peranan Seorang Pekerja.
- b. Tingkat Motivasi Kerja.

Dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja seseorang pegawai dipengaruhi oleh individu (internal) dan faktor yang ada di lingkungan kerja pegawai (faktor eksternal) prestasi kerja yang optimal selain didorong oleh motivasi seseorang dan tingkat kemampuan yang memadai dari orang tersebut.

#### **f. Indikator Prestasi Kerja.**

Indikator prestasi kerja merupakan tingkat pencapaian suatu sasaran dan tujuan organisasi dan sebagai ukuran keberhasilan dari suatu tujuan suatu organisasi dan dapat dijadikan patokan (standar) menilai keberhasilan atau kegagalan, adapun indikator-indikator menurut para ahli antara lain:

Menurut **Bernardin, dkk dalam Sutrisno (2010, hal. 153)**, menyatakan bahwa indikator--indikator prestasi kerja yaitu:

1. Kualitas Kerja.
2. Kuantitas Kerja
3. Jangka Waktu.
4. Efektivitas Biaya.

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja

Yaitu taraf kesempurnaan proses kerja atau pemenuhan aktivitas kerja yang ideal dan diharapkan.

2. Kuantitas Kerja

Yaitu merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

### 3. Jangka Waktu

Yaitu tingkat penyesuaian suatu aktivitas yang dikerjakan atau suatu hasil dicapai dengan waktu tersingkat yang diharapkan sehingga dapat memaksimalkan pemanfaatan waktu untuk aktivitas lainnya.

### 4. Efektivitas Biaya

Yaitu tingkat memaksimalkan sumber daya organisasi untuk memperoleh penyesuaian suatu aktivitas yang dikerjakan atau suatu hasil dicapai dengan waktu tersingkat yang diharapkan sehingga dapat memaksimalkan pemanfaatan waktu untuk aktivitas lainnya

Selanjutnya menurut **Flippo dalam Suntoyo (2012, hal. 22)**, prestasi kerja seseorang diukur melalui: **Bernardin, dkk (1993) dalam Sutrisno (2010, hal. 153)**, menyatakan bahwa indikator-indikator prestasi kerja yaitu:

1. Mutu Kerja.
2. Kualitas Kerja.
3. Ketangguhan.
4. Sikap.

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

#### 1. Mutu Kerja

Berkaitan dengan ketepatan waktu, keterampilan dan kepribadian dalam melakukan pekerjaan.

#### 2. Kualitas Kerja

Berkaitan dengan pemberian tugas-tugas tambahan yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya.

#### 3. Ketangguhan



Berkaitan dengan tingkat kehadiran, pemberian waktu libur, dan jadwal keterlambatan hadir ditempat kerja.

#### 4. Sikap

Merupakan sikap yang ada pada pegawai yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kerja sama dalam menyelesaikan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut **Sutrisno (2010, hal. 152)**, mengatakan pengukuran prestasi diarahkan pada enam aspek yang merupakan bidang prestasi kerja yaitu:

1. Hasil Kerja.
2. Pengetahuan Pekerjaan.
3. Inisiatif.
4. Kecekatan Mental
5. Sikap
6. Disiplin Waktu dan Absensi.

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

#### 1. Hasil Kerja

Tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.

#### 2. Pengetahuan Ppekerjaan

Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja.

#### 3. Inisiatif

Tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.

#### 4. Kecekatan Mental

Tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyelesaikan dengan cara kerja dengan cara kerja serta situasi kerja.

#### 5. Sikap

Tingkat semangat serta situasi kerja yang ada. Disiplin waktu dan absensi.

#### 6. Disiplin Waktu dan Absensi

Tingkat ketepatan waktu dan kehadiran.

Berdasarkan uraian dari pendapat para ahli diatas penulis dapat disimpulkan bahwa indikator prestasi kerja terdiri dari hasil kerja, kualitas kerja dan kuantitas kerja, disiplin waktu dan absensi, pengetahuan pekerjaan, sikap dan efektivitas biaya.

### **4. Kualitas Pelayanan Administrasi**

#### **a. Teori Pelayanan Administrasi**

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada orang yang mempunyai kepentingan dalam organisasi dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut **Triguno (1997, hal. 76)**, definisi kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa, berkualitas mempunyai arti

memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Menurut **Tjiptono (2005, hal. 2)**, definisi kualitas dalam bukunya prinsip-prinsip total *quality service* adalah sebagai berikut:

- a. Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan.
- b. Kecocokan untuk pemakaian.
- c. Bebas dari kerusakan/cacat.
- d. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- e. Melakukan segala sesuatu secara benar dari semenjak awal.
- f. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut **Hasibuan (2005, hal. 72)**, definisi kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang baik menjamin sebuah lembaga akan memperkuat kesetiaan pelanggan sehingga konsumen loyal dan meningkatkan segmentasi pasar, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal menjadi sangat penting dalam operasional organisasi, service atau pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat diidentifikasi dan suatu hal tindakan yang tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi di atas layanan merupakan serangkaian kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang tidak berwujud dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani.

#### **b. Tujuan Kualitas Pelayanan Administrasi**

Tujuan kualitas pelayanan menurut **Sutopo dan Suryanto (2003, hal. 14)**, kualitas pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanannya kepada

pelanggan/masyarakat secara baik. Pelayanan dapat dapat dilaksanakan dari dua sektor yaitu:

a. Sektor Publik.

Pada sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan.

b. Sektor Bisnis.

Pada sektor bisnis atau swasta pelayanan bertujuan atau berorientasi pada keuntungan.

Tujuan kualitas pelayanan menurut **Sinambela (2010, hal. 6)**, adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan Hak.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dapat sesuai dengan kondisi dan

kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

3. Kondisional

Pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan Dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras agama, golongan, dan status sosial.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Tujuan kualitas pelayanan menurut **Suyetty dan Kurniawan (2005, hal. 50)**, yaitu:

- a. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- b. Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.

Kesimpulan pelayanan bertujuan agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada penerima jasa layanan dan

mereka merasa diperhatikan dan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan.

### **c. Manfaat Kualitas Pelayanan Administrasi**

Manfaat kualitas pelayanan yang baik adalah untuk menciptakan rasa kepuasan bagi para pemakai jasa layanan, kepuasan yang dirasakan oleh setiap pengguna jasa layanan menjadikan pengguna jasa loyal terhadap perusahaan, kepuasan dan loyalitas yang tinggi merupakan keunggulan dan kekuatan perusahaan dalam menghadapi dunia bisnis yang terus berkembang.

Manfaat kualitas pelayanan menurut **Tjiptono (2005, hal. 19)**, manfaat kualitas pelayanan yaitu:

- a. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas melahirkan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin kekuatan ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- b. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasar dengan melakukan pemenuhan kualitas.
- c. Kualitas dapat mengurangi biaya-biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Manfaat kualitas pelayanan menurut **Sviokla dalam Hamdani (2006, hal. 176)**, ada beberapa manfaat dari kualitas pelayanan antara lain:

- a. Keuntungan Eksternal

Keuntungan eksternal yang dimaksudkan dapat diimplikasikan dalam proses produksi (jasa) yang diberikan perusahaan dapat memberikan suatu pelanggan terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan.

b. *Intangible*

Dimana jasa berbeda dengan barang bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan pengalaman proses, kinerja atau usaha oleh sebab itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi.

c. *Inseparability*

Dimana barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama.

d. *Perishability*.

Dimana jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, hal ini dikarenakan permintaan jasa biasanya bervariasi dan dipengaruhi oleh musiman, oleh karena itu, perusahaan harus mengevaluasi kepastiannya guna menyeimbangkan penawaran dan permintaan.

Manfaat kualitas pelayanan menurut **Kotler (2003, hal. 10)**, yang dapat diperoleh perusahaan dalam melaksanakan pelayanan:

- a. Berawal dari tingkat persaingan yang semakin tajam diantara pesaing maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan.

- b. Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pengguna jasa layanan.
- c. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan.
- d. Kualitas layanan membantu penyedia jasa dalam membuat pelanggan tetap bertahan, dengan adanya kualitas layanan yang baik maka akan tercipta kesetiaan pelanggan terhadap produk yang sudah ada, bahkan untuk produk-produk baru yang diluncurkan penyedia jasa tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat kualitas pelayanan administrasi sesuatu yang dirasakan oleh para pelanggan yang mana sesuatu tersebut di akibatkan oleh pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dan selanjutnya akan membeli kembali suatu produk atau jasa tersebut.

#### **d. Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan Administrasi**

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial, keaneka ragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Menurut **Fitzmmons** yang dikutip oleh **Saefullah (1997, hal. 7)**, ada lima jenis pelayanan umum yaitu:

- a. *Business Service*



Menyangkut pelayanan dalam kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan.

b. *Trade Service*

Kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan

c. *Infrastruktur Service*

Meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transformasi

d. *Social and Personal Service*

Pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan

e. *Publik Administration*

Yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi

Menurut **Batinggi (1998, hal. 21)**, terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun yaitu:

a. Layanan dengan Lisan

Dilakukan oleh petugas-petugas dalam hubungan masyarakat (Humas), bidang layanan informasi yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, layanan lisan akan berhasil apabila sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

1. Memahami masalah-masalah yang termasuk kedalam bidang tugasnya
  2. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lincer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu
  3. Sopan dan ramah
- b. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu:
1. Berupa petunjuk informasi dan sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintahan
  2. Layanan yang berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian penyerahan, pemberitahuan adapun kegunaannya untuk memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan, menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas dan memperlancar urusan serta menghemat waktu bagi kedua pihak, bagi petugas manapun pihak yang memerlukan pelayanan, dan menuntun orang kearah yang tepat.
3. Layanan dengan Perbuatan
- Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki keahlian dan keterampilan, dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung, hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan.

Menurut **Kementerian Aparatur Negara Nomor 43 tahun 2003**, jenis layanan dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif.
- b. Kelompok Pelayanan Barang.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa.

Dari beberapa jenis pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan bagi penerima layanan, pelayanan optimal mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat selalu meningkat, adanya citra organisasi yang baik maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

**e. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa**

Pelayanan akan berjalan sebagaimana yang diharapkan apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna.

Menurut **Parasuraman, Zaithnl, dan Berry (dalam Fandy Tjiptono 2008, hal. 69)**, yang melakukan penelitian khusus terhadap jasa dan berhasil mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan jasa yang menentukan jasa yaitu:

a. *Realiability*

Mencakup dua hal pokok yaitu:

1. Konsistensi kerja
2. Kemampuan untuk dipercaya

b. *Responsivenes*

Yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

c. *Competence*

Artinya setiap orang dalam satu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu

d. *Acces*

Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, hal ini lokasi fasilitas mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain-lain.

e. *Courtesy*

Meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki kontak personal (seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain)

f. *Comunication*

Artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

g. *Credibility*

Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya mencakup nama perusahaan , reputasi perusahaan dan lain-lain

h. *Security*

Aman dan bahaya resiko dan keragu-raguan meliputi keamanan secara fisik, finansial dan kerahasiaan.

i. *Understanding/Knowing the Customers*

Yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

j. *Tangibels*

Yaitu bukti fisik dari jasa

Menurut **Tilaar (2001, hal. 57)**, Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu:

a. Dedikasi dan Disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya dalam arti visi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis, sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk memwujudkannya.

b. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri, terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama dan saling percaya.

c. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia yang rutin yang puas dengan hasil yang dicapai, seorang manusia unggul adalah

seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru, tetapi yang dapat menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

d. Tekun

Seorang yang meyang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya, ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul akan berhenti sebelum ia membuahakan hasil sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

e. Kepemimpinan

Merupakansalah satu kunci dalam menentukan tercapainya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan, pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik, seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Menurut **Moenir (2014, hal. 88)**, Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan adalah:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketepatan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan.

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan .

c. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor pendapatan.

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor keterampilan dan kemampuan.

Maksudnya dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan merupakan kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan peralatan kerja yang tersedia.

f. Faktor sarana pelayanan.

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, aturan organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan serta pengalaman.

#### **f. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi.**

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda, berkaitan dengan kualitas diyakini bahwa harapan penerima jasa layanan mempunyai peranan penting dalam mmenentukan kualitas jasa, adapun indikator-indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda, berkaitan dengan kualitas diyakini bahwa harapan penerima jasa layanan mempunyai peranan penting dalam mmenentukan kualitas jasa, adapun indikator-indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu:

Menurut **Parasuaraman dkk dalam Lupioyadi - Hamdani (2006, hal. 182)**, terdapat lima dimensi atau indikator dari kualitas pelayanan pelanggan yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud).

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak internal.

b. *Realibility* (Keandalan).

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan).

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian).



Pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan.

e. *Emphaty* (Empati).

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Menurut **Zeithaml, Parasuman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:46)**, indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: menurut **Tilaar (2001, hal. 57)**, Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu:

- a. Berwujud (*Tangible*).
- b. Keandalan (*Realibility*).
- c. Ketanggapan (*Responsivess*).
- d. Jaminan (*Assurance*).
- e. Empati (*Emphaty*).

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

a. Berwujud (*Tangible*)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah:

1. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.

4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. Keandalan (*Realibility*)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Indikatornya adalah:

1. Kecermatan petugas dalam melayani.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu.
4. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

c. Ketanggapan (*Responsivess*)

Kesanggupan membatu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat

Indikatornya adalah :

1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai.

Indikatornya adalah:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Empati (*Emphaty*)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai ke konsumen.

Indikatornya adalah :

1. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
2. Petugas melayani dengan sikap ramah.
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut **Vreye dalam Sugiyanti (1999, hal. 28)**, dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan yaitu :

a. *Self-esteem* (Harga Diri).

Indikatornya adalah :

1. Pengembangan prinsip pelayanan.
2. Menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya
3. Menempatkan pelayanan yang furturis dan terarah.
4. Berpedoman slogan “hari ini harus lebih baik dari hari kemarin”.

b. *Exceed Expectation* (Pemenuhan Harapan).

Indikatornya adalah:

1. Penyesuaian standar pelayanan yang baik.
2. Pemahaman terhadap keinginan masyarakat.
3. Pelayanan sesuai harapan.

c. *Recovery* (Pembenahan).

Indikatornya adalah:

1. Menganggap keluhan bukan sebagai masalah tetapi peluang.
2. Mengatasi keluhan pelanggan/masyarakat selaku konsumen.
3. Mengumpulkan informasi tentang keinginan masyarakat.
4. Melakukan uji coba standar pelayanan.

d. *Vision* (Pandangan Kedepan).

Indikatornya adalah:

1. Perencanaan ideal dimasa depan.
2. Memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin.
3. Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

e. *Improve* (Perbaikan).

Indikatornya adalah:

1. Perbaikan secara terus menerus.
2. Menyesuaikan dengan perubahan.
3. Mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana.
4. Investasi yang bersifat non material.
5. Penciptaan lingkungan yang kondusif.

6. Penciptaan standar yang *responsive*.

f. *Care* (Perhatian)

Indikatornya adalah:

1. Menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan.
2. Menjaga kualitas.
3. Menerapkan standar yang tepat.

g. *Empower* (Pemberdayaan).

Indikatornya adalah:

1. Memberdayakan pegawai dan bawahan.
2. Belajar dari pengalaman.
3. Memberikan rasangan, pengakuan dan penghargaan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa standar yang harus dicapai oleh seseorang/keompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa serta pelayanan yang terbaik, memuaskan penerima jasa layanandan menjaga kualitas.

## **B. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan pada teori yang telah dikemukakan serta permasalahan yang ada maka perlu dibuat suatu kerangka konseptual penelitian, tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan dalam mengkaji kondisi yang diteliti. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.**

Motivasi kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja, menurut **Hasibuan (2007)**, menyatakan bahwa: “motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”. Dalam hal tersebut motivasi kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Pimpinan harus selalu memberikan motivasi yang benar dan terarah, sebaliknya apabila pimpinan tidak memberikan motivasi kerja kepada pegawai maka pegawai tidak akan pernah merasa puas, semakin sering motivasi kerja yang diberikan maka semakin baik kepuasan yang diterima pegawai, seseorang akan terpenuhi dan merasa puas apabila motivasi yang diterima dan diberikan pimpinan secara adil dan terencana, dimana motivasi ditujukan kepada pegawai, memotivasi dan mengarahkan potensi pegawai agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, pentingnya motivasi untuk meyakinkan dan mendukung perilaku manusia untuk bekerja lebih giat dan antusias dalam mencapai hasil yang optimal.

Salah satu hambatan yang sering dihadapi oleh perusahaan maupun organisasi yaitu susah menjaga motivasi kerja pegawai, padahal motivasi ini sangat penting untuk mendapatkan kepuasan dan kinerja seseorang, yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan, tanpa adanya motivasi untuk bekerja maka hasil kerja tidak maksimal, setiap

individu memiliki pembangkit motivasi dasar dan tingkat motivasi yang berbeda-beda didalam waktu yang berbeda pula.

Motivasi kerja yang dimiliki berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, motivasi pada diri pegawai mempunyai peranan penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kualitas kerja yang tinggi, motivasi harus dilakukan pimpinan terhadap bawahannya karena dengan memberikan motivasi akan menciptakan semangat kerja.

Sebagai bagian dalam perusahaan, sumber daya manusia khususnya pegawai, memerlukan dorongan agar selalu memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan dimana mereka bekerja, salah satu cara perusahaan untuk dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja para pegawai, faktor yang dapat meningkatkan motivasi pegawai adalah kepuasan kerja, tingkat kepuasan kerja seseorang itu berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang ada dalam dirinya dan persepsi mereka tentang makna pekerjaan yang mereka lakukan, oleh karena itu kepuasan kerja dapat diperhatikan melalui kebutuhan dan dari para pegawai tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian Zahara (2011), Marlina (2014), dan ahmad Romani (2012) hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja.

## **2. Pengaruh Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.**

Menurut **Mangkunegara (2009, hal. 117)**, “Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu, dengan penghargaan yang diberikan sesuai prestasi kerja akan menghasilkan kepuasan kerja sehingga akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih giat”.

Pemberian penghargaan ini bisa berbentuk penghargaan intrinsik atau penghargaan ekstrinsik, penghargaan intrinsik adalah penghargaan yang merupakan penghargaan bagian dari pekerjaan itu sendiri yaitu seperti tantangan pekerjaan, prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, kesempatan memperoleh pengembangan keterampilan dan karir, dan pelaksanaan pengaruh yang lebih besar dalam proses pengambilan keputusan, sedangkan penghargaan ekstrinsik adalah penghargaan yang berasal dari luar pekerjaan yaitu seperti pemberian upah/gaji, bonus, komisi, dan pembagian laba.

Kepuasan kerja akan mendorong seseorang untuk berprestasi lebih baik, prestasi kerja yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi, apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan adil maka timbul kepuasan kerja yang lebih besar karena pegawai merasa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya, cara yang paling banyak diterapkan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai adalah dengan memberikan upah dan gaji yang cukup dan layak dan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk maju sehingga pegawai mendapatkan kepuasan



tersendiri dalam bekerja, seseorang mendapatkan penghargaan yang sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai olehnya, kondisi kepuasan/ketidakpuasan kerja menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang, prestasi kerja dan kepuasan kerja menjadi satu kesatuan, sumber daya manusia khususnya pegawai memerlukan dorongan dan motivasi agar dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan, untuk dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai pimpinan harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja pegawai.

Marliana Wirnata (2013), Noviandi (2015) Novian (2011) hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan**

#### **Kerja.**

Menurut **Triguno (1997, hal. 76)**, definisi kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa, berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya kepuasan dari pegawai yang memberikan jasa layanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan pegawai harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan

produktif, salah satunya memperhatikan kepuasan kerja pegawai, maka dalam bekerja pegawai harus senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Beberapa hasil penelitian menyimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja penelitian sebelumnya Melia (2006) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

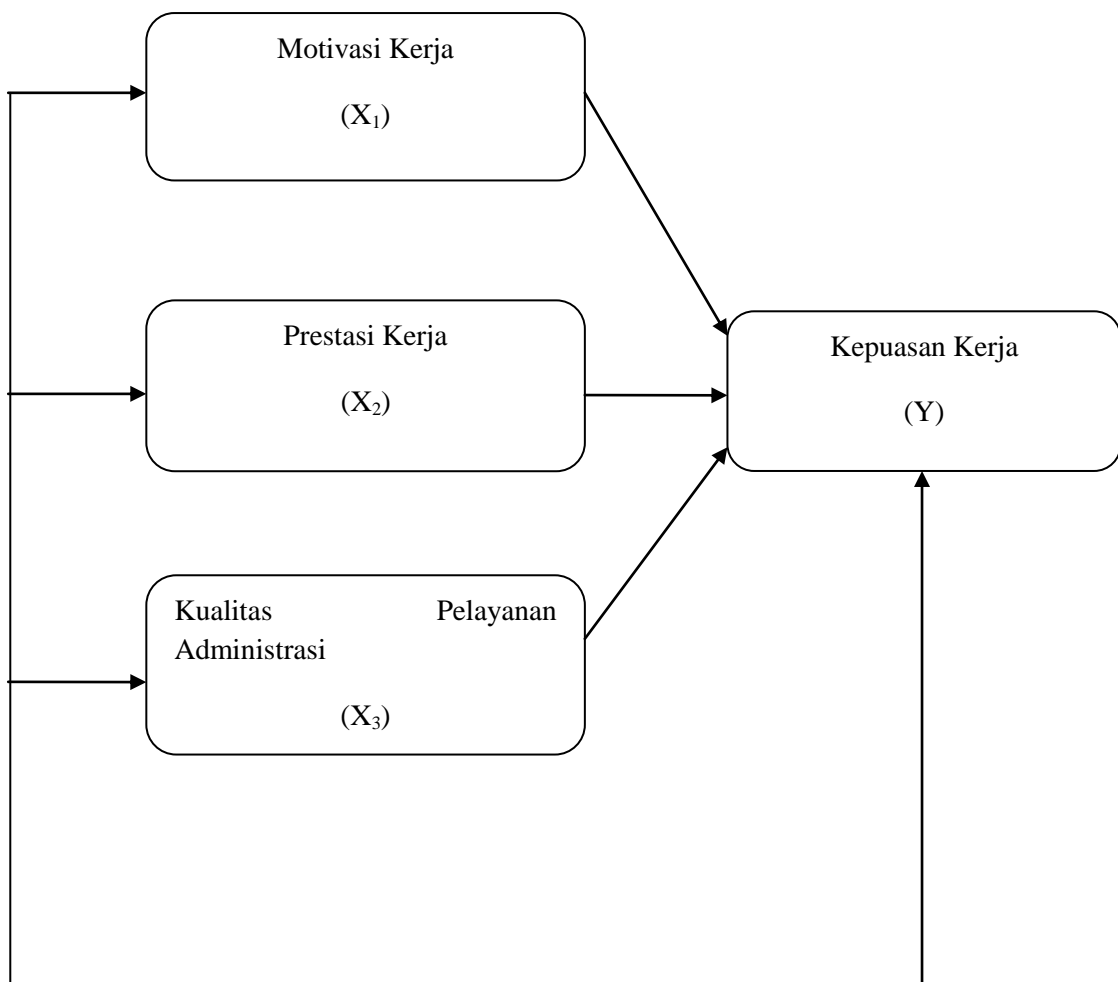
#### **4. Pengaruh Motivasi Kerja, Prestasi Kerja dan Kualitas Pelayanan**

##### **Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.**

Bahwa motivasi adalah sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dari dalam diri pegawai yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku seseorang berkaitan dengan lingkungan kerja, untuk memenuhi kebutuhan yang stimulasi berorientasi kepada tujuan individu dalam mencapai rasa puas, kemudian diimplementasikan kepada orang lain untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pegawai, dan motivasi mempunyai peran penting dalam mencapai kepuasan kerja pada pegawai, peningkatan kepuasan kerja pegawai dapat dicapai dengan memotivasi pegawai, motivasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, dengan diberikannya motivasi kepada pegawai diantaranya dengan pemberian imbalan yang sesuai, adanya penghargaan akan prestasi dari pimpinan, lingkungan kerja yang memadai maka harapan dan kebutuhan pegawai akan tercapai, dengan demikian diharapkan dapat memberikan kepuasan kerja kepada pegawai

sehingga pegawai lebih bersemangat dalam bekerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pegawai maupun dosen, pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi cenderung memiliki prestasi kerja yang tinggi, karena mereka puas akan hasil kerja yang didapat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibuat kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka konseptual

### **C. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara prestasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.
4. Ada pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja, prestasi kerja dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan jenis masalah yang diselidiki, tempat dan waktu yang dilakukan serta teknik dan alat yang digunakan dalam penelitian, maka pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian study kasus yang didukung dengan survey. Penelitian ini bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain Adapun sifat penelitian adalah deskriptif *explanatory*. Penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungannya antara satu variabel dengan yang lain.

#### B. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasi kegiatan untuk mengukur variabel tersebut, adapun variabelnya yaitu: Kepuasan Kerja (Y), Motivasi Kerja ( $X_1$ ). Prestasi Kerja ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan Administrasi ( $X_3$ ).

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	
Kepuasan Kerja (Y) Menurut Celluci, <i>et all</i> (dalam Fuad Mas'ud 2004)	1.	Kepuasan dengan gaji
	2.	Kepuasan dengan promosi
	3.	Kepuasan dengan rekan sekerja
	4.	Kepuasan dengan penyelia
	5.	Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri

Motivasi Kerja (X <sub>1</sub> ) Menurut Rivai dan Sagala (2009)	1.	Rasa aman dalam bekerja
	2.	Gaji yang adil dan kompetitif
	3.	Lingkungan kerja yang menyenangkan
	4.	Penghargaan akan prestasi kerja
	5.	Perlakuan yang adil dari manajemen
Prestasi Kerja (X <sub>2</sub> ) Menurut Bernardin, dkk (1993) dalam Sutrisno (2010)	1.	Mutu kerja
	2.	Kualitas kerja
	3.	Ketangguhan
	4.	Sikap
Kualitas Pelayanan Administarsi (X <sub>3</sub> ) Menurut Parasuaraman dkk dalam Lupioyadi-Hamdani (2006)	1	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)
	2	<i>Realiability</i> (kehandalan)
	3	<i>Responsivevnes</i> (daya tanggap)
	4	<i>Assurance</i> (jaminan)
	5	<i>Emphaty</i> (empati)

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pegawai Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang beralamat di Jl. William Iskandar pasar V Medan Estate.

#### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Nopember 2016 sampai dengan September 2017. Dengan jadwal dan waktu penelitian sebagai berikut :

**Tabel 3.2. Jadwal dan waktu penelitian**

No	Kegiatan	Nop-Des 2016				Jan-Feb 2017				Mar-Apr 2017				Jun-Jul 2017				Aug-Sept 2017				Okt 2017			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra riset																								
2	Penyusunan Proposal																								
3	Seminar proposal																								
4	Pengumpulan data																								
5	Analisa data																								
6	Menyusun laporan tesis																								
7	Seminar Hasil																								
8	Ujian tesis																								

**D. Populasi dan Sampel****1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2013:148), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di UIN Sumatera Utara yang berjumlah 157 orang.

**Tabel 3.3. Jumlah ASN UIN Sumatera Utara**

NO	Nama Jabatan	Jumlah Populasi	Keterangan Sumber Biro Administrasi Organisasi dan Kepegawaian UIN Sumatera Utara
1	Eselon II.a	2	Kepala Biro AUPK dan Kepala Biro AAKK
2	Eselon III.a	13	Kepala Bagian
3	Eselon IV.a	38	Kepala Subbagian
4	Jabatan Fungsional Umum	95	Staf Administrasi
5	Peneliti	1	Peneliti
6	Pustakawan	5	Pustakawan
7	Pranata Komputer	3	Pranata Komputer
	Total	157	

## 2. Sampel.

Menurut Umar (2011:77) sampel merupakan bagian kecil dari populasi, tidak semua data yang ada dalam populasi akan dipakai dalam suatu penelitian, hal ini disebabkan keterbatasan waktu, biaya dan tenaga.

Untuk penelitian yang digunakan adalah pegawai administrasi UIN Sumatera Utara yang berjumlah 157 orang berdasarkan data yang bersumber dari Biro Administrasi Organisasi dan Kepegawaian UIN Sumatera Utara.

Dikarenakan besarnya jumlah populasi yang ada maka sampel yang digunakan adalah pegawai administrasi UIN Sumatera Utara yang memiliki masa kerja 6 tahun, pendidikan maksimal S1 dan golongan minimal III/b, adapun banyak sampel berdasarkan kriteria diatas Teknik penentuan sampel yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang menggunakan teknik pengambilan yang memakai rumus Slovin. Penelitian yang menggunakan metode pengambilan sampel Slovin, apabila sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Oleh sebab itu pada metode pengambilan sampel slovin memiliki batas toleransi kesalahan yang dinyatakan dengan persentase. Dengan jumlah populasi



yang sama, semakin kecil toleransi kesalahan maka semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan.

Menurut **Umar dalam Juliandi dan Irfan (2013, hal.59)** yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen Kelonggaran Ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

$$\text{Sehingga, } n = \frac{N}{1 + ne^2} = \frac{157}{1 + 157(0,05)^2} = 112,746$$

Dibulatkan ketas menjadi 113 sampel

Jadi, sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 113 orang.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Jenis dan sumber data**

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan metode sebagai berikut:

#### **a. Sumber data**

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang bersumber dari informasi dan pengamatan langsung dilokasi penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh melalui kuesioner atau angket yang disebarakan kepada responden yang telah ditetapkan sebagai sampel oleh peneliti.

c. Skala Instrumen

Pengukuran indikator variabel penelitian ini menggunakan Menurut **Sugiyono (2007, hal. 86)** mengatakan bahwa: “Skala likert yaitu dengan menyusun pertanyaan atau pernyataan yang masing-masing item diberi *range* skor dalam Skala likert”. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala likert menggunakan lima tingkatan jawaban sebagai berikut:

**Tabel 34 Skala Likert**

Simbol	Kategori	Nilai Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

**F. Uji Instrumen**

Instrumen penelitian merupakan alat ukur disebut dengan instrumen penelitian. Menurut **Arikunto (2000, hal. 134)** “instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya

mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya”.

Suatu instrumen disebut berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan pemakaiannya apabila sudah terbukti validitas dan reliabilitasnya. Menurut **Sugiyono (2008, hal. 363)**, “Validitas adalah derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas angket, maka perlu menggunakan alat ukur berikut ini:

### 1. Uji validitas

Menurut **Arikunto (200, hal. 208)** “Validitas adalah ukuran yang menunjang tingkat kevaliditan dan atau keapsahan suatu instrument”. **Arikunto (2002, hal. 208)** juga menyatakan “Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan”. Cara mengukur validitas dengan rumus product moment angka kasar sebagai berikut:

$$\text{Rumusnya } r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel x dan y

n = jumlah responden

x = skor butir

y = skor total

Karena dengan angka kasar relatif lebih mudah dan akan dapat menghindari angka pecahan. Sedangkan mengenai perhitungan korelasinya berdasarkan ketentuan bahwa jika  $r_{xy} > r_{table}$  signifikansi 5% berarti item (butir soal) dinyatakan valid. Sebaliknya jika  $r_{xy} < r_{table}$  maka butir soal tidak valid sekaligus tidak memiliki persyaratan.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut **Arikunto (2006, hal. 178)** “Uji reliabilitas adalah suatu instrument yang cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik”. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Uji ini di uji cobakan pada subyek penelitian. Pengukuran reliabilitas tersebut dilakukan menggunakan rumus:

$$r_{ii} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = koefisien reliabilitas instrument

$k$  = banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Kriteria besarnya koefisien reliabilitas menurut **Arikunto (2006, hal. 276)**

adalah

$0,80 < r_{11} \leq 1,00$	reliabilitas sangat tinggi
$0,60 < r_{11} \leq 0,80$	reliabilitas tinggi
$0,40 < r_{11} \leq 0,60$	reliabilitas cukup
$0,20 < r_{11} \leq 0,40$	reliabilitas rendah
$0,00 < r_{11} \leq 0,20$	reliabilitas sangat rendah.

Dikatakan reliabilitas jika antara korelasi yang diperoleh  $> r_{\text{tabel}}$  taraf signifikan 5%. Dikatakan tidak reliabel jika angka korelasi  $< r_{\text{tabel}}$  pengujian. Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

### 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

##### 1) Uji Validitas Motivasi Kerja ( $X_1$ )

**Tabel 3.5** Hasil Uji Validitas untuk Motivasi Kerja

No.	Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	<i>Sig. (1-tailed)</i>	Keterangan
1.	Perusahaan tempat saya bekerja memberikan jaminan kesehatan yang baik bagi para pegawainya.	0,771	0,155	Valid
2.	Perusahaan tempat saya bekerja memberikan jaminan hari tua (Jamsostek) sehingga saya nyaman bekerja di perusahaan.	0,713	0,155	Valid
3.	Dalam bekerja saya tidak merasa takut salah karena pimpinan selalu memberikan arahan dalam pekerjaan yang saya.	0,774	0,155	Valid
4.	Teman-teman kerjasama membuat saya merasa aman dalam bekerja.	0,803	0,155	Valid
5.	Gaji yang saya terima sesuai dengan pangkat dan golongan saya.	0,459	0,155	Valid
6.	Gaji yang saya terima sudah adil sesuai dengan pekerjaan yang saya terima.	0,595	0,155	Valid
7.	Gaji yang saya terima sudah transparan dan tidak pernah terlambat.	0,757	0,155	Valid

8.	Saya mendapatkan gaji yang sesuai dengan kebijakan perusahaan.	0,697	0,155	Valid
9.	Suasana lingkungan bekerja membuat saya merasa aman dan senang berada di kantor.	0,407	0,155	Valid
10	Ruangan kerja bebas dari polusi dan asap rokok.	0,389	0,155	Valid
11	Didalam kantor silaturahmi dan sifat kekeluargaan sangat dijunjung tinggi diantara teman sekerja.	0,771	0,155	Valid
12	Ruangan kerja saya selalu bersih dan sejuk, sehingga membuat saya senang berada di dalamnya.	0,713	0,155	Valid
13	Pekerjaan yang saya lakukan selalu dihargai oleh pimpinan.	0,774	0,155	Valid
14	Pimpinan selalu memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja pegawainya.	0,803	0,155	Valid
15	Saya sering mendapatkan insentif dari perusahaan karena berprestasi.	0,459	0,155	Valid
16	Pimpinan selalu memperhatikan pegawai yang berprestasi.	0,595	0,155	Valid
17	Pimpinan selalu bersifat adil kepada seluruh pegawai yang ada.	0,595	0,155	Valid
18	Pegawai yang salah diberikan sanksi sesuai dengan kesalahannya oleh perusahaan.	0,757	0,155	Valid
19	Dalam mengambil keputusan pimpinan adil dan bijaksana.	0,697	0,155	Valid
20	Sistem kerja yang ada sama rata antara pegawai yang satu dengan yang lain dan tidak memberatkan pegawai dalam mencapai target kerja.	0,407	0,155	Valid

Setelah dilakukan pengujian validitas data variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) yang terlihat pada tabel 3.5, dengan  $df = n-2$  yaitu  $df = 113-2 = 11$  dan  $\alpha = 0,05$  maka  $r_{tabel} = 0,155$ . Seluruh pernyataan adalah valid yaitu nilai

*Corrected Item Total Correlation* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,155.

2) Uji Validitas Prestasi Kerja ( $X_2$ )

**Tabel 3.6** Hasil Uji Validitas untuk Prestasi Kerja

No.	Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	<i>Sig. (1-tailed)</i>	Keterangan
1.	Pekerjaan yang saya kerjakan tepat waktu.	0,314	0,155	Valid
2.	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan standar kerja.	0,345	0,155	Valid
3.	Pekerjaan yang saya lakukan akurat.	0,355	0,155	Valid
4.	Saya melaksanakan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab.	0,337	0,155	Valid
5.	Mutu kerja yang saya hasilkan memuaskan.	0,309	0,155	Valid
6.	Para pegawai pada umumnya berhati-hati dalam mengerjakan tugas agar tidak terjadi kesalahan.	0,333	0,155	Valid
7.	Saya selalu mengutamakan kerapian dalam mengerjakan suatu pekerjaan.	0,542	0,155	Valid
8.	Target kerja yang telah ditetapkan berhasil saya capai.	0,401	0,155	Valid
9.	Saya bekerja sesuai dengan ketentuan dan intruksi dari atasan.	0,335	0,155	Valid
10.	Saya yakin dengan pengetahuan yang saya miliki mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.	0,318	0,155	Valid
11.	Saya merasa keterampilan yang saya miliki tidak perlu diragukan lagi.	0,647	0,155	Valid
12.	Saya selalu memiliki semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaan saya sehari-hari.	0,607	0,155	Valid

13.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari standar yang ada.	0,720	0,155	Valid
14.	Kemampuan saya melaksanakan pekerjaan secara cepat dan rapi.	0,679	0,155	Valid
15.	Saya menggunakan sumber daya organisasi sesuai kebutuhan, fungsi dan intruksi dari pimpinan.	0,362	0,155	Valid
16.	Saya berkomitmen dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang saya lakukan.	0,502	0,155	Valid
17.	Saya berkoordinasi kepada atasan kepada atasan tentang hasil kerja yang saya buat.	0,620	0,155	Valid
18.	Dalam bekerja saya dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya.	0,635	0,155	Valid
19.	Ketegasan saya di dalam bekerja.	0,346	0,155	Valid

Setelah dilakukan pengujian validitas data variabel Prestasi Kerja ( $X_2$ ) yang terlihat pada tabel 3.6, dengan  $df = n-2$  yaitu  $df = 113-2 = 11$  dan  $\alpha = 0,05$  maka  $r_{tabel} = 0,155$ . Seluruh pernyataan adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlation* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,155.

### 3) Uji Validitas Kualitas Pelayanan Administrasi ( $X_3$ )

**Tabel 3.7** Hasil Uji Validitas untuk Kualitas Pelayanan Administrasi

No.	Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	<i>Sig. (1-tailed)</i>	Keterangan
1.	Teknologi dan peralatan penunjang pelayanan lengkap yang digunakan petugas	0,607	0,155	Valid



	administrasi.			
2.	Penampilan petugas administrasi bersih, rapi dan menarik.	0,540	0,155	Valid
3.	Ruang tunggu memberikan pelayanan administrasi yang nyaman dan bersih.	0,586	0,155	Valid
4.	Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan ketepatan waktu yang disediakan petugas yang memberikan pelayanan ke pegawai.	0,517	0,155	Valid
5.	Kesiapan petugas dalam melayani pegawai.	0,512	0,155	Valid
6.	Kehandalan layanan yang diberikan petugas administrasi.	0,571	0,155	Valid
7.	Pegawai administrasi telah memberikan informasi tentang layanan yang dibutuhkan pegawai.	0,613	0,155	Valid
8.	Kecepatan ketanggapan petugas administrasi dalam melayani pegawai.	0,551	0,155	Valid
9.	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pegawai.	0,436	0,155	Valid
10.	Dalam memberikan pelayanan petugas administrasi melayani pegawai sesuai dengan prosedur yang ada.	0,424	0,155	Valid
11.	Peningkatan loyalitas dan kenyamanan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pegawai.	0,404	0,155	Valid
12.	Tingkat inisiatif dan kejujuran petugas administrasi dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan.	0,505	0,155	Valid
13.	Tingkat pengetahuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan	0,474	0,155	Valid

	berinovasi dan bertanggung jawab pada saat bekerja.			
14.	Pimpinan peduli terhadap masalah pegawai.	0,476	0,155	Valid
15.	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi yang menangani pegawai.	0,351	0,155	Valid
16.	Pimpinan dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antara pegawai yang mempunyai jabatan atau tidak mempunyai jabatan.	0,345	0,155	Valid

Setelah dilakukan pengujian validitas data variabel Kualitas

Pelayanan Administrasi ( $X_3$ ) yang terlihat pada tabel 3.7, dengan  $df = n-2$  yaitu  $df = 113-2 = 11$  dan  $\alpha = 0,05$  maka  $r_{tabel} = 0,155$ . Seluruh pernyataan adalah valid yaitu nilai *Corrected Item Total Correlation* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,155.

#### 4) Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y)

**Tabel 3.8** Hasil Uji Validitas untuk Kepuasan Kerja

No.	Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	<i>Sig. (1-tailed)</i>	Keterangan
1.	Gaji saya sepadan dengan tanggung jawab yang saya terima.	0,598	0,155	Valid
2.	Saya sangat puas dengan gaji yang saya terima.	0,609	0,155	Valid
3.	Gaji yang saya terima sudah memadai dan cukup untuk kehidupan saai ini.	0,638	0,155	Valid
4.	Gaji yang saya terima membuat saya bersemangat dalam bekerja.	0,540	0,155	Valid
5.	Saya suka dengan dasar yang digunakan untuk promosi oleh perusahaan.	0,328	0,155	Valid

6.	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan.	0,438	0,155	Valid
7.	Pengakuan terhadap kinerja membuat pegawai merasa senang.	0,604	0,155	Valid
8.	Hubungan kerja antara atasan, bawahan dan sesama rekan kerja baik dan tidak kaku.	0,499	0,155	Valid
9.	Ketika saya meminta teman membantu suatu pekerjaan tertentu, pekerjaan tersebut dapat diselesaikan.	0,432	0,155	Valid
10.	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman yang ada di dalam perusahaan.	0,384	0,155	Valid
11.	Saya bekerja dengan teman-teman yang dapat bertanggung jawab atas pekerjaannya.	0,583	0,155	Valid
12.	Atasan tempat saya bekerja selalu memberikan dukungan kepada saya.	0,588	0,155	Valid
13.	Atasan tempat saya bekerja mempunyai motivasi kerja yang tinggi terhadap pegawainya.	0,430	0,155	Valid
14.	Atasan saya bekerja tidak membedakan status dan pekerjaan antara pegawai satu dengan pegawai lainnya.	0,482	0,155	Valid
15.	Saya merasa senang dengan pekerjaan yang diberikan.	0,609	0,155	Valid
16.	Saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan saya.	0,540	0,155	Valid
17.	Saya puas dengan hasil pekerjaan yang saya lakukan.	0,343	0,155	Valid
18.	Saya merasa senang dengan tanggung jawab yang diberikan atasan kepada saya.	0,430	0,155	Valid

Setelah dilakukan pengujian validitas data variabel Kepuasan Kerja

(Y) yang terlihat pada tabel 3.8, dengan  $df = n-2$  yaitu  $df = 113-2 = 11$  dan

$\alpha = 0,05$  maka  $r_{tabel} = 0,155$ . Seluruh pernyataan adalah valid yaitu nilai

*Corrected Item Total Correlation* seluruhnya bernilai lebih besar dari 0,155.

b. Uji Reabilitas

Hasil analisis reliabilitas dari masing-masing variabel diilustrasikan sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3.9** Hasil Uji Reabilitas

Variabel Penelitian	Alpha	Batas Kritis	Kesimpulan
Motivasi Kerja ( $X_1$ )	0.926	0.60	Reliabel
Prestasi Kerja ( $X_2$ )	0.793	0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Administrasi ( $X_3$ )	0.830	0.60	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0.790	0.60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *cronbach's alpha* pada tabel 3.9 yaitu variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ), Prestasi Kerja ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan Administrasi ( $X_3$ ), dan Kepuasan Kerja (Y) lebih besar dari 0,6 dapat dikatakan data telah *reliabel*.

**G. Teknik Analisis Data**

Menurut Nasution, (1996:126) “Analisis adalah proses menyusun dan menggabungkan data ke dalam pola, tema, kategori, sedangkan penafsiran adalah memberikan makna kepada analisis, menjelaskan pola atau kategori, dan mencari hubungan antara beberapa konsep”.

Penafsiran menggambarkan perspektif peneliti bukan kebenaran. Analisis dan penafsiran data dalam penelitian kualitatif pada dasarnya bukan merupakan hal yang berjalan bersama, keduanya dilakukan sejak awal penelitian”.

## 1. Metode Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja ( $X_1$ ), prestasi kerja ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan administrasi ( $X_3$ ) kepuasan kerja ( $Y$ ) di UIN Sumatera Utara Medan.

Adapun menurut Sudjana (2002 : 69) rumusnya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana :

Y	: kepuasan kerja
a	: Konstanta
$\beta$	: Koefisien regresi
$X_1$	: motivasi kerja
$x_2$	: prestasi kerja
$X_3$	: kualitas pelayanan administarsi
$\varepsilon$	: Distrubance error ( variabel pengganggu)

Sebelum melakukan penggunaan model regresi linier berganda, terlebih dahulu harus dilakukan uji asumsi klasik. Hal ini untuk memastikan apakah regresi berganda dapat digunakan atau tidak. Apabila uji asumsi klasik telah terpenuhi, maka alat uji regresi linier berganda dapat digunakan yaitu:

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam metode regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusikan normal atau mendekati normal. Kriteria pengujian adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b. Jika data menyebarkan jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji *Multikolinieritas* bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. *Multikolinieritas* terjadi jika ada hubungan linear yang sempurna atau hampir sempurna antara beberapa atau semua variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Menurut Umar (2010, hal. 80), untuk menguji adanya *Multikolinieritas* dapat dilakukan dengan menganalisis korelasi antar variabel dan perhitungan nilai *tolerance* serta *variance inflation faktor* (VIF). Kriteria pengujian adalah:

- 1) Besarnya  $Tolerance\ value < 0,10$  atau  $VIF > 10$  : terjadi *multikolinearitas*.
- 2) Besarnya  $Tolerance\ value > 0,10$  atau  $VIF < 10$  : tidak terjadi *multikolinearitas*.

### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji *heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetapi, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika

berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang *homoskedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisita*.

Menurut Umar (2010, hal. 82), untuk mendeteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antar SRESID dan ZPRED. Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang tertentu lebih gelombang menyebar kemudian menyempit maka grafik mengindikasikan telah terjadi *Heteroskedastisitas*.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi *Heteroskedastisitas*.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Digunakan untuk mengetahui signifikansi ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri, sehingga sudah bisa diketahui apakah dugaan yang sudah ada dapat diterima atau ditolak. Langkah-langkahnya :

- 1) Uji t (X) dengan (Y).

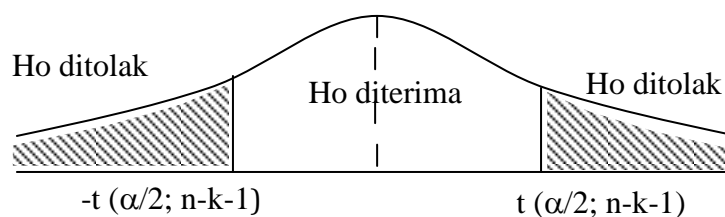
#### a). Kriteria pengujian

$H_0 : \beta = 0$  : berarti tidak ada pengaruh antara variable independen dengan variable dependen secara terpisah.

$H_1 : \beta \neq 0$  : berarti ada pengaruh antara variable independen dengan variabel dependen secara terpisah.

b). Level of significant  $\alpha = 5\%$

c). Kriteria pengambilan keputusan



**Gambar 3.1 Kurva Uji t**

$H_0$  diterima apabila  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$

$H_0$  ditolak apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$

d). Pengujian nilai t

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}} \text{ Sudajana (2003 : 70 - 94)}$$

$$S_{b_i} = \sqrt{\frac{S^2_{y.12}}{\sum x_{ij}^2 (1 - R_i^2)}}$$

$$S^2_{y.12} = \frac{JK(S)}{(n - k - 1)}$$

Keterangan :

$S_{b_i}$  = galat baku koefisien  $b_i$

$S^2_{y.12}$  = galat baku taksiran dalam populasi

$R_i^2$  = koefisien antara  $X_1$  dan  $X_2$

e). Kesimpulan



Membandingkan antara  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$  maka dapat diketahui ada tidaknya pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $(Y)$ .

Pangujian uji t dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS*.

#### b. Uji Simultan Signifikan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel motivasi kerja ( $X_1$ ), prestasi kerja ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan administrasi ( $X_3$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ).

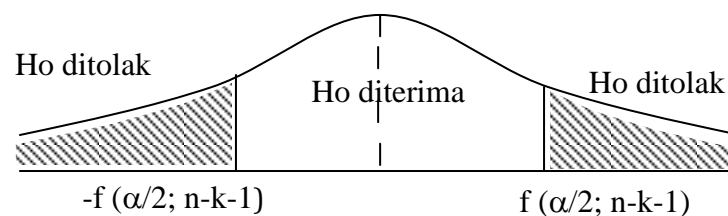
##### 1). Kriteria pengujian

$H_0 : \beta = 0$  : berarti tidak ada pengaruh antara motivasi kerja ( $X_1$ ), prestasi kerja ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan administrasi ( $X_3$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ).

$H_1 : \beta \neq 0$  : berarti ada pengaruh antara motivasi kerja ( $X_1$ ), prestasi kerja ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan administrasi ( $X_3$ ) terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ).

Penentuan level of significance 5%, dipilih  $\alpha = 0,05$

##### 2). Kriteria pengambilan keputusan



**Gambar 3.2 Kurva Uji f**

Ho diterima apabila  $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$

$H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

3). Perhitungan nilai F

$$F = \frac{JKR / k}{JKG / (n - k - 1)}$$

dengan:

$$JKR = b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y$$

$$JKT = \sum y^2$$

$$JKG = JKT - JKR$$

Dimana :

$k$  = jumlah variable independent

$n$  = jumlah sampel

$F$  = F hitung

4). Kesimpulan

Menurut **Budiyono (2000, hal. 284)** “ Nilai  $F_{hitung}$  diperoleh kemudian dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ ”. Apabila  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).Pangujian uji F dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS*.

### c. Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentasi besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuardartkan kofisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, kofisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau presentase

pengaruh lingkungan pendidikan, biaya pendidikan, dan profesionalitas guru terhadap mutu pendidikan maka dapat diketahui melalui uji determinasi.

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D : Determinasi

R : Nilai Korelasi Berganda

100% : Presentasi Kontribusi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Statistik Deskriptif

##### a. Statistik Deskriptif Responden Penelitian

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai di UIN Sumatera Utara adalah berjenis kelamin pria, berumur 41-55 tahun, dan berpendidikan S1. Hal ini dapat dilihat pada tabel yaitu :

**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Pria	66	58.4
2	Wanita	47	41.6
	Jumlah	113	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden pria terbanyak, dimana responden pria sebanyak 41 orang (83.7%), dan wanita sebanyak 8 orang (16.3%).

**Tabel 4.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah	%
1	20-30	6	5.3
2	31-40	32	28.3
3	41-50	48	42.5
4	>50	27	23.9
	Jumlah	113	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa umur responden yang terbanyak adalah usia responden 41-50 tahun sebanyak 48 orang (42.5%), usia

responden 31-40 tahun sebanyak 32 orang (28.3%), selanjutnya usia responden > 50 sebanyak 27 orang (23.9%), dan diikuti usia responden 20-30 sebanyak 6 orang (5.3%).

**Tabel 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SMA	8	7.0
2	D3	4	3.5
3	S1	63	55.8
4	S2	38	33.7
	Jumlah	113	100

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan data bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah dari kelompok S1 yaitu sebanyak 63 orang (55.8%), dari jumlah responden. Kemudian responden dengan latar belakang pendidikan S2 sebanyak 38 orang (33.7%). Selanjutnya responden dengan latar belakang pendidikan SMA sebanyak 8 orang (7.07%), dan D31 sebanyak 4 orang (3.53%).

b. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

1) Statistik Deskriptif Variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ )

**Tabel 4.4** Frekuensi jawaban responden untuk variabel bebas

Motivasi Kerja ( $X_1$ ) yaitu ;

No.	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pernyataan 1	29	25,7	65	57,5	19	16,8	0	0,0	0	0,0	113	100
2	Pernyataan 2	46	40,7	54	47,8	13	11,5	0	0,0	0	0,0	113	100
3	Pernyataan 3	36	31,9	62	54,9	10	8,8	5	4,4	0	0,0	113	100
4	Pernyataan 4	48	42,5	48	42,5	12	10,6	5	4,4	0	0,0	113	100
5	Pernyataan 5	40	35,4	72	63,7	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
6	Pernyataan 6	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
7	Pernyataan 7	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
8	Pernyataan 8	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
9	Pernyataan 9	29	25,7	84	74,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
10	Pernyataan 10	28	24,8	60	53,1	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
11	Pernyataan 11	29	25,7	65	57,5	19	16,8	0	0,0	0	0,0	113	100
12	Pernyataan 12	46	40,7	54	47,8	13	11,5	0	0,0	0	0,0	113	100
13	Pernyataan 13	36	31,9	62	54,9	10	8,8	5	4,4	0	0,0	113	100
14	Pernyataan 14	48	42,5	48	42,5	12	10,6	5	4,4	0	0,0	113	100
15	Pernyataan 15	40	35,4	72	63,7	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
16	Pernyataan 16	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
17	Pernyataan 17	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
18	Pernyataan 18	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
19	Pernyataan 19	29	25,7	84	74,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
20	Pernyataan 20	28	24,8	60	53,1	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
	Total	720	31,9	1290	57,1	230	10,2	20	0,9	0	0,0	2260	

Berdasarkan Tabel. 4.4 untuk daftar pertanyaan variabel jawaban responden motivasi kerja berada pada jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju dengan kriteria jawaban sangat setuju sebanyak 31.9%, sebanyak 57.1% untuk jawaban setuju, selanjutnya 10.2% untuk jawaban kurang setuju, serta sebanyak 0.9% untuk jawaban tidak setuju.

Hal ini menunjukkan secara umum, motivasi kerja di UIN Sumatera Utara sudah termasuk baik. Namun masih ada beberapa masalah

yang perlu diperbaiki pernyataan pertama “Perusahaan tempat saya bekerja memberikan jaminan kesehatan yang baik bagi para pegawainya”. Agar bisa diselesaikan tepat waktu” sebanyak 16.8%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kedua “Perusahaan tempat saya bekerja memberikan jaminan hari tua (Jamsostek) sehingga saya nyaman bekerja di perusahaan” sebanyak 11.5% pegawai menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketiga “Dalam bekerja saya tidak merasa takut salah karena pimpinan selalu memberikan arahan dalam pekerjaan yang saya” sebanyak 8.8%, menjawab kurang setuju dan 4.4% menjawab tidak setuju.

Pada pernyataan keempat “Teman-teman kerja saya membuat saya merasa aman dalam bekerja” sebanyak 10.6%, menjawab kurang setuju dan 4.4% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kelima “Gaji yang saya terima sesuai dengan pangkat dan golongan saya” sebanyak 0.9%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keenam “Gaji yang saya terima sudah adil sesuai dengan pekerjaan yang saya terima” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketujuh “Gaji yang saya terima sudah transparan dan tidak pernah terlambat” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kedelapan “Saya mendapatkan gaji yang sesuai dengan kebijakan perusahaan” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesepuluh “Ruangan kerja bebas dari polusi dan asap rokok” sebanyak 22.1%, menjawab kurang setuju. Pada pertanyaan kesebelas “Didalam kantor silaturahmi dan sifat kekeluargaan sangat

dijunjung tinggi diantara teman sekerja”sebanyak 16.8%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan duabelas “Ruangan kerja saya selalu bersih dan sejuk, sehingga membuat saya senang berada di dalamnya” sebanyak 11.5% pegawai menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan ketigabelas “Pekerjaan yang saya lakukan selalu dihargai oleh pimpinan” sebanyak 8.8%, menjawab kurang setuju dan 4.4% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan keempatbelas “Pimpinan selalu memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja pegawainya”sebanyak 10.6%, menjawab kurang setuju dan 4.4% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kelimabelas “Saya sering mendapatkan insentif dari perusahaan karena berprestasi”.sebanyak 0.9%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan keenambelas “Pimpinan selalu memperhatikan pegawai yang berprestasi” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketujuhbelas “Pimpinan selalu bersifat adil kepada seluruh pegawai yang ada” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kedelapanbelas “Pegawai yang salah diberikan sanksi sesuai dengan kesalahannya oleh perusahaan” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keduapuluh “Sistem kerja yang ada sama rata antara pegawai yang satu dengan yang lain dan tidak memberatkan pegawai dalam mencapai target kerja” sebanyak 22.1%, menjawab kurang setuju.

## 2) Statistik Deskriptif Variabel Prestasi Kerja ( $X_2$ )



**Tabel 4.5** Frekuensi jawaban responden untuk variabel bebas

Prestasi Kerja ( $X_2$ ) yaitu :

No.	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pernyataan 1	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
2	Pernyataan 2	57	50,4	51	45,1	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
3	Pernyataan 3	33	29,2	75	66,4	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
4	Pernyataan 4	44	38,9	62	54,9	7	6,2	0	0,0	0	0,0	113	100
5	Pernyataan 5	31	27,4	62	54,9	18	15,9	0	0,0	2	1,8	111	100
6	Pernyataan 6	24	21,2	62	54,9	17	15,0	10	8,8	0	0,0	113	100
7	Pernyataan 7	9	8,0	60	53,1	40	35,4	4	3,5	0	0,0	113	100
8	Pernyataan 8	24	21,2	70	61,9	15	13,3	4	3,5	0	0,0	113	100
9	Pernyataan 9	44	38,9	69	61,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
10	Pernyataan 10	16	14,2	72	63,7	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
11	Pernyataan 11	24	21,2	70	61,9	19	16,8	0	0,0	0	0,0	113	100
12	Pernyataan 12	39	34,5	60	53,1	14	12,4	0	0,0	0	0,0	113	100
13	Pernyataan 13	29	25,7	69	61,1	10	8,8	5	4,4	0	0,0	113	100
14	Pernyataan 14	45	39,8	50	44,2	13	11,5	5	4,4	0	0,0	113	100
15	Pernyataan 15	38	33,6	74	65,5	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
16	Pernyataan 16	34	30,1	74	65,5	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
17	Pernyataan 17	32	28,3	66	58,4	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
18	Pernyataan 18	30	26,5	68	60,2	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
19	Pernyataan 19	28	24,8	85	75,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
	Total	617	28,7	1271	59,2	229	10,7	28	1,3	2	0,1	2145	

Berdasarkan Tabel. 4.5 untuk daftar pertanyaan variabel jawaban responden prestasi kerja berada pada jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju dengan kriteria jawaban sangat setuju sebanyak 28.7%, sebanyak 59.2% untuk jawaban setuju, selanjutnya 10.7% untuk jawaban kurang setuju, serta sebanyak 1.3% untuk jawaban tidak setuju dan sebanyak 0,1% untuk jawaban sangat tidak setuju.

Hal ini menunjukkan secara umum, prestasi kerja di UIN Sumatera Utara sudah termasuk baik. Namun masih ada beberapa masalah yang

perlu diperbaiki pada pernyataan pertama “Pekerjaan yang saya kerjakan tepat waktu” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kedua “Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan standar kerja” sebanyak 4.4% pegawai menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketiga “Pekerjaan yang saya lakukan akurat” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keempat “Saya melaksanakan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab” sebanyak 6.2%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kelima “Mutu kerja yang saya hasilkan memuaskan” sebanyak 15.9%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 1.8 menjawab sangat tidak setuju. Pada pernyataan keenam “Para pegawai pada umumnya berhati-hati dalam mengerjakan tugas agar tidak terjadi kesalahan” sebanyak 15.0%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 8.8%, menjawab tidak setuju. Pada pernyataan ketujuh “Saya selalu mengutamakan kerapian dalam mengerjakan suatu pekerjaan” sebanyak 35.4%, menjawab kurang setujudan sebanyak 3.5%, menjawab tidak setuju.

Pada pernyataan kedelapan “Target kerja yang telah ditetapkan berhasil saya capai” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 3.5% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kesepuluh “Saya yakin dengan pengetahuan yang saya miliki mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik” sebanyak 22.1%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesebelas “Saya merasa keterampilan yang saya miliki tidak perlu diragukan lagi” sebanyak 16.8% pegawai menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan keduabelas “Saya selalu memiliki semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaan saya sehari-hari” sebanyak 12.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketigabelas “Saya mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari standar yang ada” sebanyak 8.8% menjawab kurang setuju dan sebanyak 4.4% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan keempatbelas “Kemampuan saya melaksanakan pekerjaan secara cepat dan rapi” sebanyak 11.5% dan sebanyak 4.4% menjawab kurang setuju menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kelimabelas “Saya menggunakan sumber daya organisasi sesuai kebutuhan, fungsi dan intruksi dari pimpinan” sebanyak 0.9%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan keenambelas “Saya berkomitmen dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang saya lakukan” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketujuhbelas “Saya berkoordinasi kepada atasan kepada atasan tentang hasil kerja yang saya buat” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju. Dan Pada pernyataan kedelapanbelas “Dalam bekerja saya dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju.

3) Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi ( $X_3$ )**Tabel 4.6** Frekuensi jawaban responden untuk variabel bebasKualitas Pelayanan Administrasi ( $X_3$ ) yaitu ;

No.	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pernyataan 1	32	28,3	72	63,7	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
2	Pernyataan 2	52	46,0	52	46,0	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
3	Pernyataan 3	37	32,7	67	59,3	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
4	Pernyataan 4	55	48,7	51	45,1	7	6,2	0	0,0	0	0,0	113	100
5	Pernyataan 5	38	33,6	74	65,5	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
6	Pernyataan 6	35	31,0	75	66,4	3	2,7	0	0,0	0	0,0	113	100
7	Pernyataan 7	36	31,9	68	60,2	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
8	Pernyataan 8	33	29,2	71	62,8	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
9	Pernyataan 9	26	23,0	87	77,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
10	Pernyataan 10	23	20,4	64	56,6	26	23,0	0	0,0	0	0,0	113	100
11	Pernyataan 11	40	35,4	72	63,7	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
12	Pernyataan 12	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
13	Pernyataan 13	36	31,9	62	54,9	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
14	Pernyataan 14	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
15	Pernyataan 15	29	25,7	84	74,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
16	Pernyataan 16	28	24,8	60	53,1	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
	Total	570	31,5	1095	60,6	143	7,9	0	0,0	0	0,0	1808	

Berdasarkan Tabel. 4.6 untuk daftar pertanyaan variabel jawaban responden kualitas pelayanan administrasi berada pada jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju dengan kriteria jawaban sangat setuju sebanyak 31.5%, sebanyak 60.6% untuk jawaban setuju, selanjutnya 7.9% untuk jawaban kurang setuju, serta sebanyak 0% untuk jawaban tidak setuju.

Hal ini menunjukkan secara umum, kualitas pelayanan administrasidi UIN Sumatera Utara sudah termasuk baik. Namun masih

ada beberapa masalah yang perlu diperbaiki pada pernyataan pertama “Teknologi dan peralatan penunjang pelayanan lengkap yang digunakan petugas administrasi” 8.0%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kedua “Penampilan petugas administrasi bersih, rapi dan menarik” sebanyak 8.0% pegawai menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketiga “Ruang tunggu memberikan pelayanan administrasi yang nyaman dan bersih” sebanyak 8.0%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keempat “Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan ketepatan waktu yang disediakan petugas yang memberikan pelayanan ke pegawai” sebanyak 6.2%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kelima “Kesiapan petugas dalam melayani pegawai” sebanyak 0.9%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keenam “Kehandalan layanan yang diberikan petugas administrasi” sebanyak 2.7%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketujuh “Pegawai administrasi telah memberikan informasi tentang layanan yang dibutuhkan pegawai” sebanyak 8.0%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kedelapan “Kecepatan ketanggapan petugas administrasi dalam melayani pegawai” sebanyak 8.0%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesepuluh “Dalam memberikan pelayanan petugas administrasi melayani pegawai sesuai dengan prosedur yang ada” sebanyak 23.0%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesebelas “Peningkatan loyalitas dan kenyamanan petugas administrasi dalam memberikan

pelayanan kepada pegawai” sebanyak 0.9% pegawai menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kedubelas “Tingkat inisiatif dan kejujuran petugas administrasi dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketigabelas “Tingkat pengetahuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan berinovasi dan bertanggung jawab pada saat bekerja” sebanyak 13.3% menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keempatbelas “Pimpinan peduli terhadap masalah pegawai” sebanyak 13.3% menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keenambelas “Pimpinan dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antara pegawai yang mempunyai jabatan atau tidak mempunyai jabatan” sebanyak 22.1%, menjawab kurang setuju.

#### 4) Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (Y)

**Tabel 4.7** Frekuensi jawaban responden untuk variabel bebas

Kepuasan Kerja (Y) yaitu :

No.	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pernyataan 1	30	26,5	71	62,8	12	10,6	0	0,0	0	0,0	113	100
2	Pernyataan 2	49	43,4	55	48,7	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
3	Pernyataan 3	37	32,7	67	59,3	6	5,3	3	2,7	0	0,0	113	100
4	Pernyataan 4	53	46,9	52	46,0	5	4,4	3	2,7	0	0,0	113	100
5	Pernyataan 5	39	34,5	72	63,7	2	1,8	0	0,0	0	0,0	113	100
6	Pernyataan 6	35	31,0	75	66,4	3	2,7	0	0,0	0	0,0	113	100
7	Pernyataan 7	37	32,7	67	59,3	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
8	Pernyataan 8	33	29,2	71	62,8	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
9	Pernyataan 9	26	23,0	87	77,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
10	Pernyataan 10	23	20,4	62	54,9	28	24,8	0	0,0	0	0,0	113	100
11	Pernyataan 11	36	31,9	62	54,9	10	8,8	5	4,4	0	0,0	113	100
12	Pernyataan 12	48	42,5	48	42,5	12	10,6	5	4,4	0	0,0	113	100
13	Pernyataan 13	40	35,4	72	63,7	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
14	Pernyataan 14	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
15	Pernyataan 15	36	31,9	62	54,9	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
16	Pernyataan 16	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
17	Pernyataan 17	29	25,7	84	74,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
18	Pernyataan 18	28	24,8	60	53,1	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
	Total	649	31,9	1203	59,1	166	8,2	16	0,8	0	0,0	2034	

Berdasarkan Tabel. 4.7 untuk daftar pertanyaan variabel jawaban responden kepuasan kerja berada pada jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju dengan kriteria jawaban sangat setuju sebanyak 31.9%, sebanyak 59.1% untuk jawaban setuju, selanjutnya 8.2% untuk jawaban kurang setuju, serta sebanyak 0.8% untuk jawaban tidak setuju.

Hal ini menunjukkan secara umum, kualitas pelayanan administrasidi UIN Sumatera Utara sudah termasuk baik. Namun masih

ada beberapa masalah yang perlu diperbaiki pada pernyataan pertama “Teknologi dan peralatan penunjang pelayanan lengkap yang digunakan petugas administrasi” 10.6%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kedua “Penampilan petugas administrasi bersih, rapi dan menarik” sebanyak 8.0% pegawai menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketiga “Ruang tunggu memberikan pelayanan administrasi yang nyaman dan bersih” sebanyak 5.3%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 2.7% menjawab tidak setuju.

Pada pernyataan keempat “Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan ketepatan waktu yang disediakan petugas yang memberikan pelayanan ke pegawai” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 2.7% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kelima “Kesiapan petugas dalam melayani pegawai” sebanyak 1.8%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keenam “Kehandalan layanan yang diberikan petugas administrasi” sebanyak 2.7%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketujuh “Pegawai administrasi telah memberikan informasi tentang layanan yang dibutuhkan pegawai” sebanyak 8.0%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kedelapan “Kecepatan ketanggapan petugas administrasi dalam melayani pegawai” sebanyak 8.0%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesepuluh “Dalam memberikan pelayanan petugas administrasi melayani pegawai sesuai dengan prosedur yang ada” sebanyak 24.8%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesebelas “Peningkatan



loyalitas dan kenyamanan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pegawai” sebanyak 8.8% pegawai menjawab kurang setuju dan sebanyak 4.4% menjawab tidak setuju.

Pada pernyataan kedua belas “Tingkat inisiatif dan kejujuran petugas administrasi dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan” sebanyak 10.6%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 4.4% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan ketiga belas “Tingkat pengetahuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan berinovasi dan bertanggung jawab pada saat bekerja” sebanyak 0.9% menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keempat belas “Pimpinan peduli terhadap masalah pegawai” sebanyak 4.4% menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kelima belas “Pimpinan peduli terhadap masalah pegawai” sebanyak 13.3% menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan keenam belas “Pimpinan dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antara pegawai yang mempunyai jabatan atau tidak mempunyai jabatan” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju. Dan pada pernyataan kedelapan belas “Pimpinan dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antara pegawai yang mempunyai jabatan atau tidak mempunyai jabatan” sebanyak 22.1%, menjawab kurang setuju.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk melihat atau menguji apakah suatu model layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak dengan menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Seperti pada tabel 4.8 yaitu :

**Tabel 4.8** Uji Kolmogorov-Smirnov

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Motivasi_ Kerja	Prestasi_ Kerja	Kualitas_ Pelayanan_ Administrasi	Kepuasan_ Pelanggan
N		113	113	113	113
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	42.01	32.63	42.51	42.36
	Std. Deviation	4.141	2.772	3.407	3.591
Most Extreme Differences	Absolute	.085	.103	.111	.109
	Positive	.085	.103	.092	.085
	Negative	-.075	-.074	-.111	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		.906	1.094	1.182	1.163
Asymp. Sig. (2-tailed)		.384	.182	.122	.134

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

- 2) Prestasi Kerja ( $X_2$ ) = 0.182 yang artinya  $> 0.05$  maka populasi berdistribusi normal.
- 3) Kualitas Pelayanan Administrasi ( $X_3$ ) = 0.122 yang artinya  $> 0.05$  maka populasi berdistribusi normal.
- 4) Kepuasan Kerja ( $Y$ ) = 0.134 yang artinya  $> 0.05$  maka populasi berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik adalah jika model tersebut tidak mengandung gejala multikolinieritas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas antar variabel dapat dilihat dari VIF (*Variance Inflation*

*FactorI*) dimana bila nilai VIF > 10, maka dapat dikatakan terdapat gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.9** Uji Multikolinieritas

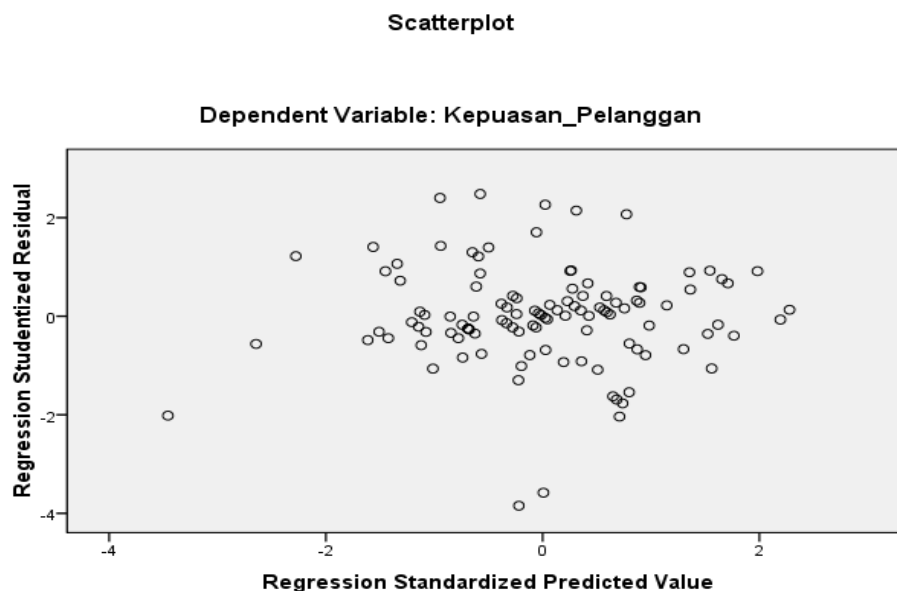
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Motivasi_Kerja	.205	4.882
	Prestasi_Kerja	.233	4.284
	Kualitas_Pelayanan_Administrasi	.582	1.719

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Dari tabel 4.9, dapat dilihat bahwa semua variabel independen mempunyai nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan tidak adanya multikolinieritas. Dapat juga dilihat dari kolom *tolerance* yang menunjukkan semua nilai *tolerance* > 0.1, hal ini berarti tidak terdapat gejala multikolinieritas.

a. Uji Heteroskedastisitas

Metode ini digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi kesamaan varians dari residual pada satu pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. “Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot*, jika ada pola tertentu maka telah terjadi heteroskedastisitas pada model regresi”.



Pada gambar 4.1, grafik *scatterplot* terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi model penelitian.

### 3. Model Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas (motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi) terhadap variabel terikat (kepuasan kerja). Berdasarkan pengujian menggunakan program *SPSS Statistics 19.0 for Windows*, maka hasil persamaan regresi linier berganda penelitian dapat dilihat pada tabel 4.10 yaitu :

**Tabel 4.10** Koefisien Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.710	5.465		1.594	.114
	Motivasi_Kerja	.241	.079	.358	3.060	.003
	Prestasi_Kerja	.258	.110	.256	2.335	.021
	Kualitas_Pelayanan_Administrasi	.393	.086	.317	4.569	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.10, model persamaan regresi linier berganda dalam persamaan ini adalah :

$$Y = 8.710 + 0.241X_1 + 0.258X_2 + 0.393X_3$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

4. Konstanta bernilai 8.710 menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) maka kepuasan kerja ( $Y$ ) akan tetap ada sebesar 8.710.
5. Koefisien Motivasi Kerja ( $\beta_1$ ) = 0.241, ini menunjukkan setiap terjadi peningkatan variabel motivasi kerja sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerjasebesar 0.241.
6. Koefisien Prestasi Kerja ( $\beta_2$ ) = 0.258, ini menunjukkan setiap terjadi peningkatan variabel prestasi kerja sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerjasebesar 0.258.

7. Koefisien Kualitas Pelayanan Administrasi ( $\beta_3$ ) = 0.393, menunjukkan setiap terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan administrasisebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan kerjasebesar 0.393.

## 8. Uji Hipotesis

### a. Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji t (parsial) dilakukan untuk melihat secara individu pengaruh dari variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada UIN Sumatera Utara.

Tahap-tahap:

#### 1) Bentuk Pengujian

$H_0 : r_s = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh signifikan variabel bebas ( $X$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

$H_0 : r_s \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh signifikan variabel bebas ( $X$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

#### 2) Kriteria Pengambilan Keputusan

$H_0$  diterima jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , pada  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n-2$

$H_0$  ditolak jika :

a)  $t_{hitung} > t_{tabel}$

b)  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

$n$  = jumlah sampel,  $n = 113$

$k$  = jumlah variabel yang digunakan,  $k = 4$

Maka : derajat bebas =  $n-k = 113-4 = 99$

Uji  $t_{hitung}$  yang dilakukan adalah uji dua arah, maka  $t_{tabel}$  yang digunakan  $\frac{1}{2}$  atau  $t(0.025 : 44)$  sehingga didapat nilai  $t_{tabel} = 1.984$ .

Berdasarkan pengujian, maka hasil uji t penelitian terlihat pada tabel 4.11 yaitu :

**Tabel 4.11 Uji t**

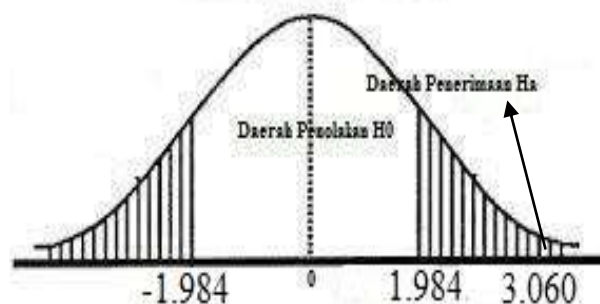
Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.710	5.465		1.594	.114
	Motivasi_Kerja	.241	.079	.358	3.060	.003
	Prestasi_Kerja	.258	.110	.256	2.335	.021
	Kualitas_Pelayanan_Administrasi	.393	.086	.317	4.569	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa :

- 1) Nilai  $t_{hitung}$  variabel motivasi kerja adalah 3.060 dan  $t_{tabel}$  1.984 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.060 > 1.984$ ), dan signifikan (Sig.)  $< 5\%$  ( $0.003 < 0.05$ ) artinya  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja di UIN Sumatera Utara.

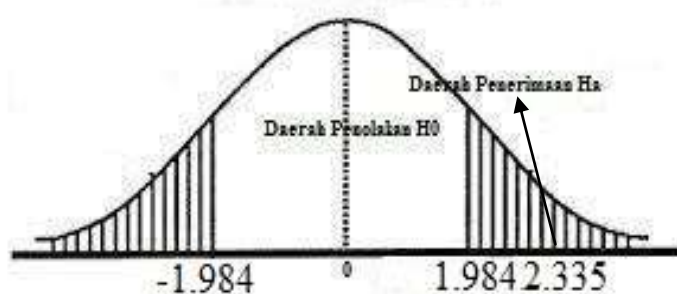
Seperti pada gambar 4.2 Kurva Uji t Variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ).



**Gambar 4.2** Kurva Uji t variabel ( $X_1$ )

- 2) Nilai  $t_{hitung}$  variabel prestasi kerja adalah 2.335 dan  $t_{tabel}$  1.984 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2.335 > 1.984$ ), dan signifikan (Sig.)  $< 5\%$  ( $0.021 < 0.05$ ) artinya  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja di UIN Sumatera Utara.

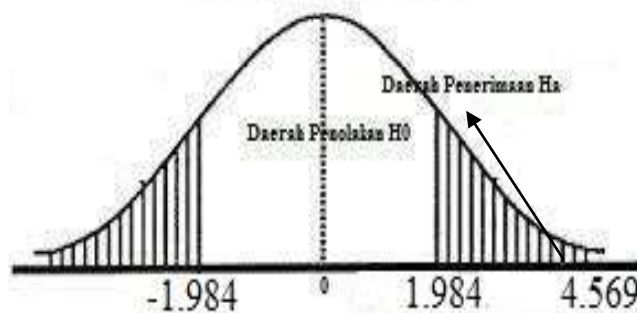
Seperti pada gambar 4.3 Kurva Uji t Variabel Prestasi Kerja ( $X_2$ ).



Gambar 4.3 Kurva Uji t variabel ( $X_2$ )

- 3) Nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan administrasi adalah 4.569 dan  $t_{tabel}$  1.984 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4.569 > 1.984$ ), dan signifikan (Sig.)  $< 5\%$  ( $0.000 < 0.05$ ) artinya  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja di UIN Sumatera Utara.

Seperti pada gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel Prestasi Kerja ( $X_2$ ).





**Gambar 4.4** Kurva Uji t variabel ( $X_3$ )

## b. Uji Simultan Signifikan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat secara bersama-sama pengaruh dari variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di UIN Sumatera Utara.

Hipotesis :

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja di UIN Sumatera Utara.

$H_0: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$ , Terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja di UIN Sumatera Utara.

Kriteria pengambilan keputusan :

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

Tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) = 5% dan derajat kebebasan (df) = (n-k -1)

Derajat bebas pembilang = k = 4

Derajat bebas penyebut =  $n - k - 1 = 113 - 4 - 1 = 108$ , maka  $F_{tabel} 0.05 (4; 108) = 2.46$

**Tabel 4.12 Uji F****ANOVA<sup>b</sup>**

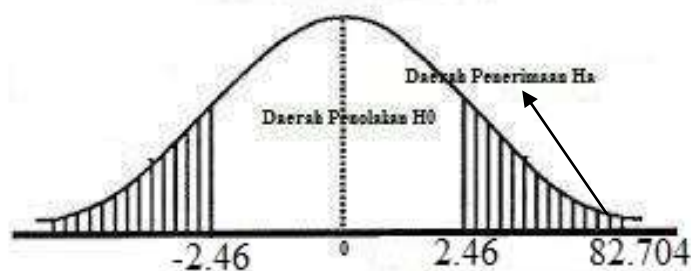
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2428.225	3	809.408	82.704	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1066.766	109	9.787		
	Total	3494.991	112			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan\_Administrasi, Prestasi\_Kerja, Motivasi\_Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 82.704 dengan tingkat signifikan (Sig.) sebesar 0.000<sup>a</sup>. Jadi  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $82.704 > 2.46$ ) pada signifikansi (Sig.)  $< 5\%$  ( $0.000 < 0.05$ ), motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Jadi, dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerjapegawai di UIN Sumatera Utara. Kurva uji F seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.5 yaitu :

**Gambar 4.5 Kurva Uji F**

## 9. Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien

determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka pengaruh variabel bebas adalah erat terhadap variabel terikat (Y). Hasil pengujian koefisien determinasi terlihat pada tabel 4.13 yaitu :

**Tabel 4.13** Hasil Koefisien Determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 <sup>a</sup>	.695	.686	3.128

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan\_Administrasi, Prestasi\_Kerja, Motivasi\_Kerja

Pada tabel diatas, dapat dilihat hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0.695 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan kepuasan kerja (variabel dependen) dengan motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi (variabel independen) mempunyai tingkat hubungan yang cukup kuat.

Nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) atau koefisien determinasi adalah sebesar 0,695 Angka ini mengidentifikasikan bahwa kepuasan kerja (variabel dependen) dengan motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi (variabel independen) sebesar 69.5%, sedangkan selebihnya sebesar 30.5% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, budaya organisasi disiplin kerja, komitmen organisasi, kompensasi, dan kinerja. Kemudian *standart error of the estimate* adalah sebesar 3.128 atau 3.12 dimana semakin

kecil angka ini akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi kepuasan kerja pegawai.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil pengaruh motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai yang dipaparkan dalam pembahasan berikut ini :

### **1. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Hasil analisis data statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara variabel motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. Ini berarti bahwa semakin baik motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai dalam perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut. Sebaliknya semakin rendah motivasi kerja yang diberikan maka semakin rendah pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut.

Salah satu cara perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai adalah melalui pemberian motivasi kerja. Menurut **Hasibuan (2007)**, menyatakan bahwa: “motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”. Dalam hal tersebut motivasi kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kuesioner variabel motivasi kerja menunjukkan bahwa umumnya skor kuesioner didominasi oleh jawaban

setuju. Selanjutnya bila dikaitkan dengan fenomena yang terjadi di UIN Sumatera Utara terdapat kesesuaian dengan hasil penelitian.

Permasalahan yang menyangkut motivasi kerja adalah rendahnya semangat dan gairah kerja pegawai, selain itu juga rendahnya tingkat inisiatif dan kreativitas pegawai dalam bekerja. Namun masih ada beberapa masalah yang perlu diperbaiki pada pernyataan pertama “Perusahaan tempat saya bekerja memberikan jaminan kesehatan yang baik bagi para pegawainya”. Agar bisa diselesaikan tepat waktu” sebanyak 16.8%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kedua “Perusahaan tempat saya bekerja memberikan jaminan hari tua (Jamsostek) sehingga saya nyaman bekerja di perusahaan” sebanyak 11.5% pegawai menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketiga “Dalam bekerja saya tidak merasa takut salah karena pimpinan selalu memberikan arahan dalam pekerjaan yang saya” sebanyak 8.8%, menjawab kurang setuju dan 4.4% menjawab tidak setuju.

Pada pernyataan keempat “Teman-teman kerja saya membuat saya merasa aman dalam bekerja” sebanyak 10.6%, menjawab kurang setuju dan 4.4% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kelima “Gaji yang saya terima sesuai dengan pangkat dan golongan saya” sebanyak 0.9%, menjawab kurang setuju. Pernyataan keenam “Gaji yang saya terima sudah adil sesuai dengan pekerjaan yang saya terima” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketujuh “Gaji yang saya terima sudah transparan dan tidak pernah terlambat” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kedelapan “Saya mendapatkan gaji yang sesuai dengan kebijakan perusahaan” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesepuluh “Ruangan kerja bebas dari polusi dan asap rokok” sebanyak 22.1%, menjawab kurang setuju. Pada pertanyaan kesebelas “Didalam kantor silaturahmi dan sifat kekeluargaan sangat dijunjung tinggi diantara teman sekerja” sebanyak 16.8%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keduabelas “Ruangan kerja saya selalu bersih dan sejuk, sehingga membuat saya senang beradadi dalamnya” sebanyak 11.5% pegawai menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan ketigabelas “Pekerjaan yang saya lakukan selalu dihargai oleh pimpinan” sebanyak 8.8%, menjawab kurang setuju dan 4.4% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan keempatbelas “Pimpinan selalu memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja pegawainya” sebanyak 10.6%, menjawab kurang setuju dan 4.4% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kelimabelas “Saya sering mendapatkan insentif dari perusahaan karena berprestasi”.sebanyak 0.9%, menjawab kurang setuju.

Pernyataan keenambelas “Pimpinan selalu memperhatikan pegawai yang berprestasi” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketujuhbelas “Pimpinan selalu bersifat adil kepada seluruh pegawai yang ada” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kedelapanbelas “Pegawai yang salah diberikan sanksi sesuai dengan kesalahannya oleh perusahaan” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keduapuluh “Sistem kerja yang ada sama rata antara pegawai yang satu

dengan yang lain dan tidak memberatkan pegawai dalam mencapai target kerja” sebanyak 22.1%, menjawab kurang setuju.

Jadi, dapat disimpulkan secara keseluruhan motivasi kerja di UIN Sumatera Utara secara keseluruhan cukup baik. Namun yang perlu diperhatikan dari motivasi kerja ini adalah dari segi keamanan dalam bekerja, pimpinan harus membuat pegawai merasa aman dalam melaksanakan setiap pekerjaannya serta memberikan lingkungan yang nyaman dan hubungan sesama pegawai dengan atasan harus terjalin dengan baik.

Pemberian semangat dan gairah kerja yang dilakukan oleh pimpinan melalui pemberian hadiah atau kenaikan jabatan kepada pegawai yang bekerja dengan sangat baik sehingga dengan demikian juga menunjang kreatifitas yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Dengan pemberian kenaikan jabatan, pegawai akan lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga pegawai akan terus termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.

Pimpinan harus selalu memberikan motivasi yang benar dan terarah, sebaliknya apabila pimpinan tidak memberikan motivasi kerja kepada pegawai maka pegawai tidak akan pernah merasa puas, semakin sering motivasi kerja yang diberikan maka semakin baik kepuasan yang diterima pegawai, seseorang akan terpenuhi dan merasa puas apabila motivasi yang diterima dan diberikan pimpinan secara adil dan terencana, dimana motivasi ditujukan kepada pegawai, memotivasi dan mengarahkan potensi pegawai agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, pentingnya

motivasi untuk meyakinkan dan mendukung perilaku manusia untuk bekerja lebih giat dan antusias dalam mencapai hasil yang optimal.

Motivasi kerja yang dimiliki berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, motivasi pada diri pegawai mempunyai peranan penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kualitas kerja yang tinggi, motivasi harus dilakukan pimpinan terhadap bawahannya karena dengan memberikan motivasi akan menciptakan semangat kerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian Zahara (2011), Marlina (2014), dan Ahmad Romani (2012) hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Sesuai dengan penelitian ini yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja. Ini berarti bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai dalam perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut. Sebaliknya semakin rendah motivasi kerja yang diberikan maka semakin rendah pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut.

## **2. Pengaruh Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Hasil analisis data statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara variabel prestasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. Ini berarti bahwa semakin baik prestasi kerja yang diberikan kepada pegawai dalam perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut. Sebaliknya semakin rendah prestasi kerja



yang diberikan maka semakin rendah pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah prestasi kerja, kepuasan kerja akan mendorong pegawai untuk berprestasi lebih baik, prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi, apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan adil maka timbul kepuasan yang lebih besar karena pegawai merasa bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya.

Cara yang paling banyak diterapkan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai adalah dengan memberikan upah dan gaji yang cukup dan layak dengan memperhatikan aspek kemanusiaan dan keadilan, dan bagi pegawai yang menunjukkan prestasi kerja yang baik dalam bekerja maka pegawai tersebut patut mendapatkan imbalan dan balas jasa yang layak, Selain itu juga perlu memberikan kesempatan pegawai untuk maju, sehingga dengan demikian pegawai akan mendapatkan kepuasan tersendiri dalam bekerja. Semangat kerja timbul jika pegawai mempunyai keinginan untuk maju dan berkembang, akan tetapi ini tentunya membutuhkan pegawai yang dapat terpuaskan oleh kebijaksanaan perusahaan yang diterapkan.

Menurut **Moenir (2005, hal. 148)**, “prestasi kerja yaituprestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan”. Menurut **Moenir (2005, hal. 148)**, “prestasi kerja yaituprestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam

melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan”. Menurut **Hasibuan (2005, hal. 185)**, “prestasi kerja yaituprestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kuesioner variabel prestasi kerja menunjukkan bahwa umumnya skor kuesioner didominasi oleh jawaban setuju. Selanjutnya bila dikaitkan dengan fenomena yang terjadi di UIN Sumatera Utara terdapat kesesuaian dengan hasil penelitian.

Permasalahan yang menyangkut prestasi kerja adalah masih adanya pegawai yang kurang disiplin dan tidak bertanggung jawab dalam pekerjaannya sehingga dalam menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu. Namun masih ada beberapa masalah yang perlu diperbaiki pada pernyataan pertama “Pekerjaan yang saya kerjakan tepat waktu” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kedua “Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan standar kerja” sebanyak 4.4% pegawai menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketiga “Pekerjaan yang saya lakukan akurat” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keempat “Saya melaksanakan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab” sebanyak 6.2%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kelima “Mutu kerja yang saya hasilkan memuaskan” sebanyak 15.9%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 1.8 menjawab sangat tidak setuju. Pada pernyataan keenam “Para pegawai pada umumnya berhati-

hati dalam mengerjakan tugas agar tidak terjadi kesalahan” sebanyak 15.0%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 8.8%, menjawab tidak setuju. Pada pernyataan ketujuh “Saya selalu mengutamakan kerapian dalam mengerjakan suatu pekerjaan” sebanyak 35.4%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 3.5%, menjawab tidak setuju.

Pada pernyataan kedelapan “Target kerja yang telah ditetapkan berhasil saya capai” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju dan sebanyak 3.5% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kesepuluh “Saya yakin dengan pengetahuan yang saya miliki mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik” sebanyak 22.1%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesebelas “Saya merasa keterampilan yang saya miliki tidak perlu diragukan lagi” sebanyak 16.8% pegawai menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan keduabelas “Saya selalu memiliki semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaan saya sehari-hari” sebanyak 12.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketigabelas “Saya mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari standar yang ada” sebanyak 8.8% menjawab kurang setuju dan sebanyak 4.4% menjawab tidak setuju. Pada pernyataan keempatbelas “Kemampuan saya melaksanakan pekerjaan secara cepat dan rapi” sebanyak 11.5% dan sebanyak 4.4% menjawab kurang setuju menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kelimabelas “Saya menggunakan sumber daya organisasi sesuai kebutuhan, fungsi dan intruksi dari pimpinan” sebanyak 0.9%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan keenambelas “Saya berkomitmen dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang saya lakukan” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketujuhbelas “Saya berkoordinasi kepada atasan kepada atasan tentang hasil kerja yang saya buat” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju. Dan Pada pernyataan kedelapanbelas “Dalam bekerja saya dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya” sebanyak 13.3%, menjawab kurang setuju.

Jadi, dapat disimpulkan secara keseluruhan prestasi kerja di UIN Sumatera Utara secara keseluruhan cukup baik. Namun yang perlu diperhatikan dari prestasi kerja ini adalah pimpinan harus memberikan sanksi administrasi kepada pegawai yang tidak disiplin dan tepat waktu saat datang dan melaksanakan pekerjaannya. Dan pimpinan juga harus memberikan hukuman kepada pegawai yang tidak dapat bertanggung jawab kepada pekerjaannya.

Selain itu juga pimpinan harus tegas dalam memberikan perhatian terhadap standar dan mutu pekerjaan yang dihasilkan pegawai. Karena banyaknya pegawai yang kurang teliti dalam bekerja dan pekerjaan yang dihasilkan juga kurang rapi. Pimpinan juga harus memberikan pelatihan kepada pegawainya untuk dapat bekerja secara cepat dan mempunyai inisiatif dalam bekerja.

Kepuasan kerja akan mendorong seseorang untuk berprestasi lebih baik, prestasi kerja yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi, apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan

adil maka timbul kepuasan kerja yang lebih besar karena pegawai merasa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya, cara yang paling banyak diterapkan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai adalah dengan memberikan upah dan gaji yang cukup dan layak dan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk maju sehingga pegawai mendapatkan kepuasan tersendiri dalam bekerja, seseorang mendapatkan penghargaan yang sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai olehnya, kondisi kepuasan/ketidakpuasan kerja menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang, prestasi kerja dan kepuasan kerja menjadi satu kesatuan, sumber daya manusia khususnya pegawai memerlukan dorongan dan motivasi agar dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan, untuk dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai pimpinan harus memperhatikan tingkat kepuasan kerja pegawai.

Marliana Wirnata (2013), Noviandi (2015) Novian (2011) hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja. Sesuai dengan penelitian ini yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara prestasi kerja dengan kepuasan kerja. Ini berarti bahwa semakin tinggi prestasi kerja yang diberikan kepada pegawai dalam perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut. Sebaliknya semakin rendah prestasi kerja yang

diberikan maka semakin rendah pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Hasil analisis data statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara variabel kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Ini berarti bahwa bahwa semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada pegawai dalam perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan administrasi yang diberikan maka semakin rendah pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kualitas pelayanan administrasi, kepuasan kerja akan mendorong pegawai untuk berprestasi lebih baik, prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi, apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan adil maka timbul kepuasan yang lebih besar karena pegawai merasa bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya.

Menurut **Triguno (1997, hal. 76)**, definisi kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa, berkualitas mempunyai arti

memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Menurut **Hasibuan (2005, hal. 72)** definisi kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang baik menjamin sebuah lembaga akan memperkuat kesetiaan pelanggan sehingga konsumen loyal dan meningkatkan segmentasi pasar, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal menjadi sangat penting dalam operasional organisasi, service atau pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat diidentifikasi dan suatu hal tindakan yang tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kuesioner variabel kualitas pelayanan administrasi menunjukkan bahwa umumnya skor kuesioner didominasi oleh jawaban setuju. Fenomena yang ada pada UIN Sumatera Utara ketidakpuasan kerja pegawai terjadi karena adanya perbedaan pemberian insentif dari pimpinan kepada pegawai, perbedaan insentif mengakibatkan kecemburuan antar sesama pegawai dan mengurangi semangat pegawai dalam melaksanakan tugas, dengan pemberian insentif ini diharapkan mampu memberikan motivasi dan semangat kerja pegawai yang berdampak kepada kepuasan kerja, pengawasan yang masih rendah dari pimpinan menyebabkan kinerja pegawai tidak maksimal, dan dalam memberikan pekerjaan selalu monoton tidak adanya perubahan menimbulkan rasa bosan dan jenuh dari pegawai.

Namun masih ada beberapa masalah yang perlu diperbaiki pada pernyataan pertama “Teknologi dan peralatan penunjang pelayanan lengkap yang digunakan petugas administrasi” 8.0%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kedua “Penampilan petugas administrasi bersih, rapi dan menarik” sebanyak 8.0% pegawai menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketiga “Ruang tunggu memberikan pelayanan administrasi yang nyaman dan bersih” sebanyak 8.0%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keempat “Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan ketepatan waktu yang disediakan petugas yang memberikan pelayanan ke pegawai” sebanyak 6.2%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kelima “Kesiapan petugas dalam melayani pegawai” sebanyak 0.9%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keenam “Kehandalan layanan yang diberikan petugas administrasi” sebanyak 2.7%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketujuh “Pegawai administrasi telah memberikan informasi tentang layanan yang dibutuhkan pegawai” sebanyak 8.0%, menjawab kurang setuju.

Pada pernyataan kedelapan “Kecepatan ketanggapan petugas administrasi dalam melayani pegawai” sebanyak 8.0%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesepuluh “Dalam memberikan pelayanan petugas administrasi melayani pegawai sesuai dengan prosedur yang ada” sebanyak 23.0%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan kesebelas “Peningkatan loyalitas dan kenyamanan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pegawai” sebanyak 0.9% pegawai menjawab kurang setuju.



Pada pernyataan kedubelas “Tingkat inisiatif dan kejujuran petugas administrasi dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan” sebanyak 4.4%, menjawab kurang setuju. Pada pernyataan ketigabelas “Tingkat pengetahuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan berinovasi dan bertanggung jawab pada saat bekerja” sebanyak 13.3% menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keempatbelas “Pimpinan peduli terhadap masalah pegawai” sebanyak 13.3% menjawab kurang setuju. Pada pernyataan keenambelas “Pimpinan dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antara pegawai yang mempunyai jabatan atau tidak mempunyai jabatan” sebanyak 22.1%, menjawab kurang setuju.

Jadi, dapat disimpulkan secara keseluruhan kualitas pelayanan administrasi di UIN Sumatera Utara secara keseluruhan cukup baik. Namun yang perlu diperhatikan dari kualitas pelayanan administrasi ini adalah pimpinan harus memberikan insentif kepada pegawai yang bekerja dengan sangat baik, sehingga semangat kerja pegawai dapat bertambah dan memotivasi pegawai. Dan pimpinan harus melakukan perputaran bidang kerja pegawai sehingga pegawai tidak merasa jenuh dan monoton saat bekerja.

Selain itu juga pimpinan juga harus memberikan pelatihan mengenai pelayanan kepada pegawainya sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada para mahasiswa. Dan para pegawai juga harus bisa lebih bersabar terhadap setiap keluhan yang datang dari mahasiswa.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya kepuasan dari pegawai yang memberikan jasa layanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan pegawai harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya memperhatikan kepuasan kerja pegawai, maka dalam bekerja pegawai harus senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Beberapa hasil penelitian menyimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja penelitian sebelumnya Melia (2006) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja. Sesuai dengan penelitian ini yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan kerja. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada pegawai dalam perusahaan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan administrasi yang diberikan maka semakin rendah pula kepuasan kerja pegawai dalam perusahaan tersebut.

#### **4. Pengaruh Motivasi Kerja, Prestasi Kerja dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja**

Hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara motivasi kerja, prestasi

kerja, dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai. Artinya dengan motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi yang baik, akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai di UIN Sumatera Utara.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi jawaban responden, baik motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi maupun kepuasan kerja pegawai didominasi jawaban setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan kerja pegawai sudah cukup baik.

Kepuasan kerja atau ketidakpuasan seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan, sebaliknya apabila didapat yang lebih rendah dari apa yang diharapkan akan menyebabkan seseorang tidak puas, kepuasan kerja pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing, sehingga dapat dikatakan kepuasan atau ketidakpuasan seseorang merupakan keadaan yang subjektif, untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pihak pimpinan harus memperhatikan dan memonitoring pegawainya.

Salah satu cara perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai adalah melalui pemberian motivasi kerja. Menurut Hasibuan (2007), menyatakan bahwa: “motivasi merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai

kepuasan”. Dalam hal tersebut motivasi kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Pimpinan harus selalu memberikan motivasi yang benar dan terarah, sebaliknya apabila pimpinan tidak memberikan motivasi kerja kepada pegawai maka pegawai tidak akan pernah merasa puas, semakin sering motivasi kerja yang diberikan maka semakin baik kepuasan yang diterima pegawai, seseorang akan terpenuhi dan merasa puas apabila motivasi yang diterima dan diberikan pimpinan secara adil dan terencana, dimana motivasi ditujukan kepada pegawai, memotivasi dan mengarahkan potensi pegawai agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, pentingnya motivasi untuk meyakinkan dan mendukung perilaku manusia untuk bekerja lebih giat dan antusias dalam mencapai hasil yang optimal.

Motivasi kerja yang dimiliki berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, motivasi pada diri pegawai mempunyai peranan penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kualitas kerja yang tinggi, motivasi harus dilakukan pimpinan terhadap bawahannya karena dengan memberikan motivasi akan menciptakan semangat kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Zahara (2011), Marlina (2014), dan Ahmad Romani (2012) hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah prestasi kerja, kepuasan kerja akan mendorong pegawai untuk berprestasi lebih baik,

prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi, apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan adil maka timbul kepuasan yang lebih besar karena pegawai merasa bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya.

Menurut Moenir (2005:148), “prestasi kerja yaitu prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan”. Marlina Wirnata (2013), Noviandi (2015) Novian (2011) hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kualitas pelayanan administrasi, kepuasan kerja akan mendorong pegawai untuk berprestasi lebih baik, prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi, apabila imbalan tersebut dipandang pantas dan adil maka timbul kepuasan yang lebih besar karena pegawai merasa bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya.

Menurut Triguno (1997:76), definisi kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa, berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya kepuasan dari pegawai yang memberikan jasa layanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan pegawai harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya memperhatikan kepuasan kerja pegawai, maka dalam bekerja pegawai harus senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi. Beberapa hasil penelitian menyimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja penelitian sebelumnya Melia (2006) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Dapat disimpulkan bahwa dari ketiga variabel bebas, dengan motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi semuanya berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di UIN Sumatera Utara. Namun variabel kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh lebih besar dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai, maka perlu sekali menjaga dan terus meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Selain itu juga motivasi kerja dan prestasi kerja juga perlu ditingkatkan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di UIN Sumatera Utara.
2. Terdapat pengaruh signifikan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di UIN Sumatera Utara.
3. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan kerja pegawai di UIN Sumatera Utara.
4. Terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja, prestasi kerja, dan kualitas pelayanan administrasi secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pegawai di UIN Sumatera Utara.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah :

1. Kepuasan kerja di UIN Sumatera Utara sudah termasuk baik, tetapi masih perlu diperhatikan dengan cara memberikan motivasi dan semangat kerja sehingga prestasi kerja dan kualitas pelayanan administrasi pegawai harus dilakukan dengan baik oleh pimpinan.
2. Motivasi Kerja di UIN Sumatera Utara sudah termasuk baik, hendaknya pimpinan memberikan hadiah atau kenaikan jabatan kepada pegawai yang bekerja dengan sangat baik sehingga dengan demikian juga menunjang kreatifitas yang dimiliki oleh pegawai tersebut.
3. Prestasi Kerja di UIN Sumatera Utara sudah termasuk baik, agar pimpinan harus memberikan sanksi administrasi kepada pegawai yang tidak disiplin dan tepat waktu saat datang dan melaksanakan pekerjaannya. Dan pimpinan juga harus memberikan hukuman kepada pegawai yang tidak dapat bertanggung jawab kepada pekerjaannya.
4. Kualitas pelayanan administrasi di UIN Sumatera Utara sudah termasuk baik, pimpinan harus memberikan pelatihan tentang pelayanan kepada pegawai untuk menunjang kualitas kinerja pegawai tersebut .
5. Diberinya kesempatan untuk peneliti selanjutnya untuk meneliti tentang kepuasan kerja di UIN Sumatera Utara dengan menambahkan variabel-variabel lainnya seperti Kepemimpinan, Kompensasi, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Kinerja.



## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- A.H. Maslow, Frederick Herzberg, dan David McClelland. 2006. *Job Satisfaction Theory*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Achmad, S. Ruky. 2003. *Kualitas Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suhasimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineke Cipta, Jakarta
- Bacal, Robert. 2002. *Performance Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Badeni. 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN.
- Budiyono. 2000. *Statistika Dasar Untuk Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Effendy, Onong Uchana. 2000. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 5. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. Hani. 1999. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Peningkatan Kepuasan Kerja Pegawai*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ishak, Arep & Tanjung Hendri, 2003. *Manajemen Motivasi*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Juliandi, Azwar dan Irfan. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.

- Kasim Sulaiman. 2002. *Metode Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta: Amani.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta: Eresco.
- Mangkunegara, A. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Manullang, M. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Citapustaka Media: Perintis.
- Mas'ud, Fuad. 2004 . *Survai Diagnosis Organisasional, Konsep & Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. A.S. 2005 . *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nasution, M.N., 1996, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia, Jakarta.
- Noor, H Noer Bahry. 2013. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kinerja*. Salemba empat, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- Ridwan, Lutfi F., 2012. *Pengaruh Motivasi Instrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Perawat*. Pustaka Unpad.ac.id.
- Rivai, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rivai. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Robbins, Stephens. P, Mary Coulter. 2002. *Manajemen*. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Robbins, S & Coulter, M. 2008. "*Manajemen*". Jilid 1. Edisi 8. Edisi bahasa Indonesia. PT. Indeks, Jakarta.

- Robbins,S. 2001. *“Perilaku Organisasi”*. Buku 1. Edisi 12. Salemba empat, Jakarta.
- Robbins,S. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks.
- Saefullah, A. Djadja, 1997, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik :Perspektif Manajemen Sumber daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*, Bandung: LP3AN Fisip UNPAD.
- Sihotang. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan, Implementrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudirman, Djoko. 2001. *Pelatihan bagi Masyarakat*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. Republik Indonesia : Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarya, Abas, dkk. 2007.*Statistika Penelitian*.Yogyakarta : Andi Offset.
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia dilengkapi dengan Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Pengembangan Organisasi dan Outsourcing*. Jakarta: Edisi 2. For Academic Publishing Service (CAPS).
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Cetakan Kedua. Prenada Media Group. Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Kencana.
- Suwanto, 2001, *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Suyetty dan Gita Kurniawan. 2005. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bogor : Yudhistira.
- Tilaar. 2001. *Manajemen Pendidikan Nasional*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2008. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja*. Jakarta: Penerbit Golden Trayon Press.
- Umar, Husein. 2010. *“Metodologi Penelitian”*. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.

Umar, Husein. 2011. "Metodologi Penelitian". Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Werther, W. B. And Keith Davis. 1996. *Human Resources and Personel Management*. Singapore: Mc-Graw Hill.

Yudiono. 2013. Manajemen Pemasaran. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.

Yuwono, dkk. 2005. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Surabaya : Universitas Airlangga.

### **Tesis:**

Lubis Wiwin Herawati, 2013.

Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Muhammad Afif, 2016.

Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syari'ah Medan.

P.Herizayani, 2012.

Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Perkrbunan Nusantara IV (Persero) Medan.

### **Jurnal:**

Aminullah, 2015

Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompensasi dan Pelatihan terhadap Motivasi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk, Jurnal Manajemen, PPs Universitas Syiah Kuala, Vol, 4. No. 3, Agustus 2015.

Azhari, Zahara, 2012.

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerjateraan terhadap Motivasi Kerja PNS Sekretariat DPRD Sumatera Barat, jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Budaya dan Ekonomi, Vol. 8 No.1.

Sungkono dan Rumansyah, 2011.

Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di outlet PT. Sinar Mas Multifinance  
Cabang Tegalsaru Karawang, *Jurnal Manajemen*, Vol. 09 N0.1

# LAMPIRAN

## **Definisi Operasional**

### **1. Kepuasan Kerja**

Menurut Celluci, et all (dalam Fuad Mas'ud 2004) indikator kepuasan kerja yaitu:

1. Kepuasan dengan gaji
2. Kepuasan dengan promosi
3. Kepuasan dengan rekan sekerja
4. Kepuasan dengan penyelia
5. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri

### **2. Motivasi Kerja**

Indikator kompensasi yang dikemukakan oleh Rivai dan Sagala (2009) adalah:

1. Rasa aman dalam bekerja
2. Gaji yang adil dan Kompetitif
3. Lingkungan kerja yang menyenangkan
4. Penghargaan akan prestasi kerja
5. Perlakuan yang adil dari manajemen

### **3. Prestasi Kerja**

Menurut Bernardin, dkk (1993) dalam Sutrisno (2010) indicator prestasi kerja adalah:

1. Mutu kerja
2. Kualitas Kerja
3. Ketangguhan
4. Sikap

#### 4. Kualitas Pelayanan Administrasi

Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi, menurut Parasuarman dkk dalam Lupioyadi-Hamdani (2006) menyatakan sebagai berikut:

1. Tangibles (bukti fisik)
2. Realiability (kehandalan)
3. Responsiveness (daya tanggap)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (empati)

#### PETUNJUK MENGISI KUESIONER

1. Mohon memberi tanda silang (x) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I anggap paling sesuai
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Setelah melakukan pengisian, mohon Bapak/Ibu memberikannya kepada yang menyerahkan kuesioner ini pertama kali

#### IDENTITAS RESPONDEN

1.	Usia						
2.	Jenis Kelamin	1	Laki-laki	2	Perempuan		
3.	Tingkat Pendidikan	1	SMA	2	Diploma	3	S1
4.	Status Pegawai	1	Tetap	2	Tidak Tetap		
5.	Masa Kerja	.....Tahun					
6.	Golongan	.....					



Kriteria Jawaban No. 1 s/d 8

5	4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

PERNYATAAN KEPUASAN KERJA		PENILAIAN				
<b>Kepuasan dengan gaji</b>						
1.	Saya menerima gaji sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab.	5	4	3	2	1
2.	Gajisaya terima tepat waktu	5	4	3	2	1
<b>Kepuasan dengan promosi</b>						
3.	Promosi yang dilakukan perusahaan memotivasi karyawan untuk lebih berkembang dan maju.	5	4	3	2	1
4.	Promosi ditempat kerja saya dilakukan secara obyektif	5	4	3	2	1
<b>Kepuasan dengan rekan sekerja</b>						
5.	Suasana kekeluargaan dalam kerja terbina dengan baik.	5	4	3	2	1
6.	Rekan kerja bersedia dalam membantu mengatasi kesulitan sesamanya.	5	4	3	2	1
<b>Kepuasan dengan penyelia</b>						
7.	Pimpinan selalu memberikan pengarahan kepada karyawan dalam setiap pekerjaan.	5	4	3	2	1
8.	Atasan memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide atau masukan yang mungkin berguna	5	4	3	2	1
<b>Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri</b>						
9.	Tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya.	5	4	3	2	1
10.	Pekerjaan yang saya terima sudah sesuai dengan keinginan saya.	5	4	3	2	1

PERNYATAAN MOTIVASI KERJA		PENILAIAN				
<b>Rasa aman dalam bekerja</b>						
1.	Sering kali saya merasa aman dalam melakukan pekerjaan ini	5	4	3	2	1
2.	Saya merasa aman dalam melaksanakan pekerjaan.	5	4	3	2	1
<b>Gaji yang adil dan kompetitif</b>						

3.	Saya mendapatkan gaji yang sesuai dengan kebijakan perusahaan	5	4	3	2	1
4.	Saya menerima tunjangan dengan adil sesuai dengan pekerjaan saya	5	4	3	2	1
<b>Lingkungan kerja yang menyenangkan</b>						
5.	Saya nyaman terhadap kondisi lingkungan kerja	5	4	3	2	1
6.	Lingkungan yang nyaman membuat pegawai semangat bekerja	5	4	3	2	1
<b>Penghargaan akan prestasi kerja</b>						
7.	Perusahaan selalu memberikan hadiah bagi pegawainya yang berprestasi	5	4	3	2	1
8.	Pengakuan dari perusahaan membuat karyawan lebih giat bekerja	5	4	3	2	1
<b>Perlakuan yang adil dari manajemen</b>						
9.	Perusahaan cukup bukti untuk memberikan sanksi bila karyawan melakukan kesalahan dalam melakukan tugas	5	4	3	2	1
10.	Tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai dapat memotivasi pegawai tersebut dalam bekerja	5	4	3	2	1

<b>PERNYATAAN PRESTASI KERJA</b>		<b>PENILAIAN</b>				
<b>Mutu kerja</b>						
1.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditentukan	5	4	3	2	1
2.	Mutu kerja yang saya hasilkan memuaskan	5	4	3	2	1
<b>Kualitas kerja</b>						
3.	Kualitas kerja saya memuaskan	5	4	3	2	1
4.	Kualitas hasil kerja anda sesuai dengan yang diharapkan	5	4	3	2	1
<b>Ketangguhan</b>						
5.	Saya teliti dalam melaksanakan pekerjaan	5	4	3	2	1
6.	Kemampuan saya melaksanakan pekerjaan secara cepat dan rapi	5	4	3	2	1
<b>Sikap</b>						
7.	Ketegasan saya di dalam bekerja	5	4	3	2	1
8.	Tingkat inisiatif saya dalam bekerja	5	4	3	2	1

PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI		PENILAIAN				
<b>Tangibles (bukti fisik)</b>						
1.	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	5	4	3	2	1
2.	Pegawai saya berpenampilan rapi	5	4	3	2	1
<b>Realiability (Kehandilan)</b>						
3.	Bagian saya selalu menepati janji mereka untuk melakukan pengiriman pada aktu yang ditentukan	5	4	3	2	1
4.	Bagian saya memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	5	4	3	2	1
<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>						
5.	Saya selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan	5	4	3	2	1
6.	Saya selalu merespon keluhan mahasiswa dengan cepat	5	4	3	2	1
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
7.	Mahasiswa merasa aman dalam bertransaksi	5	4	3	2	1
8.	Saya secara konsisten bersikap sopan terhadap para mahasiswa	5	4	3	2	1
<b>Empathy (Empati)</b>						
9.	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan	5	4	3	2	1
10.	Saya selalu mengutamakan kepentingan para mahasiswa	5	4	3	2	1

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**RAHASIA**

**ANGKET PENELITIAN  
PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI**

**(Studi Kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara Medan)**

No. Responden :

Tanggal/Bulan/Tahun : September 2017

**PETUNJUK PENGISIAN:**

- a. Kepada Bapak/Ibu mohon untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
- b. Pengisian angket ini tidak berpengaruh kepada Bapak/Ibu di masa yang akan datang, karena semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah di lingkungan terbatas.
- c. Cara pengisian: Bapak/Ibu dipersilahkan untuk memberikan keterangan jawaban yang dianggap tepat atau paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu dengan menuliskannya pada lembar jawaban yang telah tersedia dengan memberikan tanda checklist (√) pada jawaban Bapak/Ibu yang dianggap paling sesuai.

**Keterangan**

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
KS = Kurang Setuju  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat TidakSetuju

I. Identitas Responden

- 1. Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki  
2. Perempuan
  
- 2. Usia : 1. 20 s.d 30 Tahun  
2. 31 s.d 40 Tahun  
3. 41 s.d 50 Tahun  
4. > 50 Tahun
  
- 3. Tingkat Pendidikan : 1. SMU  
2. D-3  
3. S-1  
4. S-2
  
- 4. Lama Kerja : 1. 1 s.d 5 Tahun  
2. 6 s.d 10 Tahun  
3. > 10 Tahun

II. Variabel Pertanyaan Penelitian.

1. Pernyataan variabel kepuasan kerja (Y) dengan indikator sebagai berikut:

a. Indikator kepuasan dengan gaji.

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Gaji saya sepadan dengan tanggung jawab yang saya terima.					
2.	Saya sangat puas dengan gaji yang saya terima.					
3.	Gaji yang saya terima sudah memadai dan cukup untuk kehidupan saai ini.					
4.	Gaji yang saya terima membuat saya bersemangat dalam bekerja.					

b. Indikator kepuasan dengan promosi

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya suka dengan dasar yang digunakan untuk promosi oleh perusahaan.					
2.	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya akan di promosikan.					
3.	Saya puas dengan tingkat kemajuan saya di perusahaan.					
4.	Pengakuan terhadap kinerja membuat pegawai merasa senang.					

**c. Indikator kepuasan dengan rekan sekerja.**

NO	Pernyataan.	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Hubungan kerja antara atasan, bawahan dan sesama rekan kerja baik dan tidak kaku.					
2.	Ketika saya meminta teman membantu suatu pekerjaan tertentu, pekerjaan tersebut dapat diselesaikan.					
3.	Saya menikmati bekerja dengan teman-teman yang ada di dalam perusahaan.					
4.	Saya bekerja dengan teman-teman yang dapat bertanggung jawab atas pekerjaannya.					

**d. Indikator kepuasan dengan penyelia.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Atasan tempat saya bekerja selalu memberikan dukungan kepada saya.					
2.	Atasan tempat saya bekerja mempunyai motivasi kerja yang tinggi terhadap pegawainya.					
3.	Atasan bekerja selalu berkerja sama dan berdiskusi kepada pegawainya dalam mengambil keputusan.					
4.	Atasan saya bekerja tidak membedakan status dan pekerjaan antara pegawai satu dengan pegawai lainnya.					

**e. Indikator kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa senang dengan pekerjaan yang diberikan.					
2.	Saya selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan saya.					
3.	Saya puas dengan hasil pekerjaan yang saya lakukan.					
4.	Saya merasa senang dengan tanggung jawab yang diberikan atasan kepada saya.					

**2. Pernyataan variabel Motivasi Kerja (X1) dengan indikator sebagai berikut:**

**a. Indikator rasa aman dalam bekerja.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Perusahaan tempat saya bekerja memberikan jaminan kesehatan yang baik bagi para pegawainya.					
2.	Perusahaan tempat saya bekerja memberikan jaminan hari tua (Jamsostek) sehingga saya nyaman bekerja di perusahaan.					
3.	Dalam bekerja saya tidak merasa takut salah karena pimpinan selalu memberikan arahan dalam pekerjaan yang saya lakukan.					
4.	Teman-teman kerja saya membuat saya merasa aman dalam bekerja.					

**b. Indikator gaji yang adil dan kompetitif.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Gaji yang saya terima sesuai dengan pangkat dan golongan saya.					
2.	Gaji yang saya terima sudah adil sesuai dengan pekerjaan yang saya terima.					
3.	Gaji yang saya terima sudah transparan dan tidak pernah terlambat.					

**c. Indikator Lingkungan kerja yang menyenangkan.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Suasana lingkungan bekerja membuat saya merasa aman dan senang berada di kantor.					
2.	Ruangan kerja bebas dari polusi dan asap rokok.					
3.	Didalam kantor silaturahmi dan sifat kekeluargaan sangat dijunjung tinggi diantara teman sekerja.					
4.	Ruangan kerja saya selalu bersih dan sejuk, sehingga membuat saya senang berada didalamnya.					

**d. Indikator penghargaan akan prestasi kerja.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pekerjaan yang saya lakukan selalu dihargai oleh pimpinan.					
2.	Pimpinan selalu memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja pegawainya.					
3.	Saya sering mendapatkan insentif dari perusahaan karena berprestasi.					
4.	Pimpinan selalu memperhatikan pegawai yang berprestasi.					

**e. Indikator perlakuan yang adil dari manajemen.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pimpinan selalu bersifat adil kepada seluruh pegawai yang ada.					
2.	Pegawai yang salah diberikan sanksi sesuai dengan kesalahannya oleh perusahaan.					
3.	Dalam mengambil keputusan pimpinan adil dan bijaksana.					
4.	Sistem kerja yang ada sama rata antara pegawai yang satu dengan yang lain dan tidak memberatkan pegawai dalam mencapai target kerja.					

**3. Pernyataan variabel prestasi kerja (X2) dengan indikator sebagai berikut:**

**a. Indikator mutu kerja.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pekerjaan yang saya kerjakan tepat waktu.					
2.	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan standar kerja.					
3.	Pekerjaan yang saya lakukan akurat.					
4.	Saya melaksanakan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab.					



**b. Indikator kualitas kerja.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Para pegawai pada umumnya berhati-hati dalam mengerjakan tugas agar tidak terjadi kesalahan.					
2.	Saya selalu mengutamakan kerapian dalam mengerjakan suatu pekerjaan.					
3.	Target kerja yang telah ditetapkan berhasil saya capai.					
4.	Saya bekerja sesuai dengan ketentuan dan intruksi dari atasan.					

**c. Indikator ketangguhan.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya yakin dengan pengetahuan yang saya miliki mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.					
2.	Saya merasa keterampilan yang saya miliki tidak perlu diragukan lagi.					
3.	Saya selalu memiliki semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaan saya sehari-hari.					
4.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari standar yang ada.					

**d. Indikator Sikap.**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya menggunakan sumber daya organisasi sesuai kebutuhan, fungsi dan intruksi dari pimpinan.					
2.	Saya berkomitmen dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang saya lakukan.					
3.	Saya berkoordinasi kepada atasan tentang hasil kerja yang saya buat.					
4.	Dalam bekerja saya dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya.					

**4. Pernyataan variabel prestasi kerja (X3) dengan indikator sebagai berikut:**

**a. Indikator *Tangibles* (bukti fisik).**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Teknologi dan peralatan penunjang pelayanan lengkap yang digunakan petugas administrasi.					
2.	Penampilan petugas administrasi bersih, rapi dan menarik.					
3.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan.					
4.	Ruang tunggu dalam memberikan pelayanan administrasi yang nyaman dan bersih.					

**b. Indikator *Reliability* (Kehandalan).**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan ketepatan waktu yang disediakan petugas yang memberikan pelayanan ke pegawai.					
2.	Kesiapan petugas dalam melayani pegawai.					
3.	Kehandalan layanan yang diberikan petugas administrasi.					

**c. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap).**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegawai administrasi telah memberikan informasi tentang layanan yang dibutuhkan pegawai.					
2.	Kecepatan ketanggapan petugas administrasi dalam melayani pegawai.					
3.	Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pegawai.					
4.	Dalam memberikan pelayanan petugas administrasi melayani pegawai sesuai dengan prosedur yang ada.					

**d. Indikator Assurance (Jaminan).**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Peningkatan loyalitas dan kenyamanan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pegawai.					
2.	Tingkat inisiatif dan kejujuran petugas administrasi dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan.					
3.	Kemampuan petugas administrasi dalam mengambil keputusan yang cermat dan tidak menunda segala macam pekerjaan yang diberikan.					
4.	Tingkat pengetahuan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan berinovasi dan bertanggung jawab pada saat bekerja.					

**e. Indikator Empaty (Empati)**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pimpinan peduli terhadap masalah pegawai.					
2.	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi yang menangani pegawai.					
3.	Pimpinan dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antara pegawai yang mempunyai jabatan atau tidak mempunyai jabatan.					

No.	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pernyataan 1	29	25,7	65	57,5	19	16,8	0	0,0	0	0,0	113	100
2	Pernyataan 2	46	40,7	54	47,8	13	11,5	0	0,0	0	0,0	113	100
3	Pernyataan 3	36	31,9	62	54,9	10	8,8	5	4,4	0	0,0	113	100
4	Pernyataan 4	48	42,5	48	42,5	12	10,6	5	4,4	0	0,0	113	100
5	Pernyataan 5	40	35,4	72	63,7	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
6	Pernyataan 6	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
7	Pernyataan 7	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
8	Pernyataan 8	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
9	Pernyataan 9	29	25,7	84	74,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
10	Pernyataan 10	28	24,8	60	53,1	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
11	Pernyataan 11	29	25,7	65	57,5	19	16,8	0	0,0	0	0,0	113	100
12	Pernyataan 12	46	40,7	54	47,8	13	11,5	0	0,0	0	0,0	113	100
13	Pernyataan 13	36	31,9	62	54,9	10	8,8	5	4,4	0	0,0	113	100
14	Pernyataan 14	48	42,5	48	42,5	12	10,6	5	4,4	0	0,0	113	100
15	Pernyataan 15	40	35,4	72	63,7	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
16	Pernyataan 16	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
17	Pernyataan 17	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
18	Pernyataan 18	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
19	Pernyataan 19	29	25,7	84	74,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
20	Pernyataan 20	28	24,8	60	53,1	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
	Total	720	31,9	1290	57,1	230	10,2	20	0,9	0	0,0	2260	

No.	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pernyataan 1	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
2	Pernyataan 2	57	50,4	51	45,1	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
3	Pernyataan 3	33	29,2	75	66,4	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
4	Pernyataan 4	44	38,9	62	54,9	7	6,2	0	0,0	0	0,0	113	100
5	Pernyataan 5	31	27,4	62	54,9	18	15,9	0	0,0	2	1,8	111	100
6	Pernyataan 6	24	21,2	62	54,9	17	15,0	10	8,8	0	0,0	113	100
7	Pernyataan 7	9	8,0	60	53,1	40	35,4	4	3,5	0	0,0	113	100
8	Pernyataan 8	24	21,2	70	61,9	15	13,3	4	3,5	0	0,0	113	100
9	Pernyataan 9	44	38,9	69	61,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
10	Pernyataan 10	16	14,2	72	63,7	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
11	Pernyataan 11	24	21,2	70	61,9	19	16,8	0	0,0	0	0,0	113	100
12	Pernyataan 12	39	34,5	60	53,1	14	12,4	0	0,0	0	0,0	113	100
13	Pernyataan 13	29	25,7	69	61,1	10	8,8	5	4,4	0	0,0	113	100
14	Pernyataan 14	45	39,8	50	44,2	13	11,5	5	4,4	0	0,0	113	100
15	Pernyataan 15	38	33,6	74	65,5	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
16	Pernyataan 16	34	30,1	74	65,5	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
17	Pernyataan 17	32	28,3	66	58,4	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
18	Pernyataan 18	30	26,5	68	60,2	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
19	Pernyataan 19	28	24,8	85	75,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
	Total	617	28,7	1271	59,2	229	10,7	28	1,3	2	0,1	2145	

No.	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pernyataan 1	32	28,3	72	63,7	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
2	Pernyataan 2	52	46,0	52	46,0	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
3	Pernyataan 3	37	32,7	67	59,3	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100

4	Pernyataan 4	55	48,7	51	45,1	7	6,2	0	0,0	0	0,0	113	100
5	Pernyataan 5	38	33,6	74	65,5	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
6	Pernyataan 6	35	31,0	75	66,4	3	2,7	0	0,0	0	0,0	113	100
7	Pernyataan 7	36	31,9	68	60,2	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
8	Pernyataan 8	33	29,2	71	62,8	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
9	Pernyataan 9	26	23,0	87	77,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
10	Pernyataan 10	23	20,4	64	56,6	26	23,0	0	0,0	0	0,0	113	100
11	Pernyataan 11	40	35,4	72	63,7	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
12	Pernyataan 12	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
13	Pernyataan 13	36	31,9	62	54,9	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
14	Pernyataan 14	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
15	Pernyataan 15	29	25,7	84	74,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
16	Pernyataan 16	28	24,8	60	53,1	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
	Total	570	31,5	1095	60,6	143	7,9	0	0,0	0	0,0	1808	

No.	Item Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pernyataan 1	30	26,5	71	62,8	12	10,6	0	0,0	0	0,0	113	100
2	Pernyataan 2	49	43,4	55	48,7	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
3	Pernyataan 3	37	32,7	67	59,3	6	5,3	3	2,7	0	0,0	113	100
4	Pernyataan 4	53	46,9	52	46,0	5	4,4	3	2,7	0	0,0	113	100
5	Pernyataan 5	39	34,5	72	63,7	2	1,8	0	0,0	0	0,0	113	100
6	Pernyataan 6	35	31,0	75	66,4	3	2,7	0	0,0	0	0,0	113	100
7	Pernyataan 7	37	32,7	67	59,3	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
8	Pernyataan 8	33	29,2	71	62,8	9	8,0	0	0,0	0	0,0	113	100
9	Pernyataan 9	26	23,0	87	77,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
10	Pernyataan 10	23	20,4	62	54,9	28	24,8	0	0,0	0	0,0	113	100
11	Pernyataan 11	36	31,9	62	54,9	10	8,8	5	4,4	0	0,0	113	100
12	Pernyataan 12	48	42,5	48	42,5	12	10,6	5	4,4	0	0,0	113	100
13	Pernyataan 13	40	35,4	72	63,7	1	0,9	0	0,0	0	0,0	113	100
14	Pernyataan 14	36	31,9	72	63,7	5	4,4	0	0,0	0	0,0	113	100
15	Pernyataan 15	36	31,9	62	54,9	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
16	Pernyataan 16	34	30,1	64	56,6	15	13,3	0	0,0	0	0,0	113	100
17	Pernyataan 17	29	25,7	84	74,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	113	100
18	Pernyataan 18	28	24,8	60	53,1	25	22,1	0	0,0	0	0,0	113	100
	Total	649	31,9	1203	59,1	166	8,2	16	0,8	0	0,0	2034	

# UJI VALIDITAS MOTIVASI KERJA (X<sub>1</sub>)

Correlations

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	TOTAL X <sub>1</sub>
Item_1	Pearson Correlation	1	.624**	.595**	.554**	.154	.237*	.597**	.480**	.265**	.315**	1.000**	.624**	.595**	.554**	.154	.237*	.597**	.480**	.265**	.315**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.103	.012	.000	.000	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.103	.012	.000	.000	.005	.001	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_2	Pearson Correlation	.624**	1	.576**	.536**	.125	.124	.474**	.472**	.415**	.139	.624**	1.000**	.576**	.536**	.125	.124	.474**	.472**	.415**	.139	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.187	.192	.000	.000	.000	.141	.000	.000	.000	.000	.187	.192	.000	.000	.000	.141	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_3	Pearson Correlation	.595**	.576**	1	.674**	.178	.409**	.530**	.450**	.159	.182	.595**	.576**	1.000**	.674**	.178	.409**	.530**	.450**	.159	.182	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.059	.000	.000	.000	.093	.054	.000	.000	.000	.000	.059	.000	.000	.000	.093	.054	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_4	Pearson Correlation	.554**	.536**	.674**	1	.466**	.487**	.528**	.474**	.083	.165	.554**	.536**	.674**	1.000**	.466**	.487**	.528**	.474**	.083	.165	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.380	.081	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.380	.081	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_5	Pearson Correlation	.154	.125	.178	.466**	1	.478**	.160	.097	.246**	.261**	.154	.125	.178	.466**	1.000**	.478**	.160	.097	.246**	.261**	.459**
	Sig. (2-tailed)	.103	.187	.059	.000		.000	.091	.307	.009	.005	.103	.187	.059	.000	.000	.091	.307	.009	.005	.005	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_6	Pearson Correlation	.237*	.124	.409**	.487**	.478**	1	.441**	.513**	.115	.125	.237*	.124	.409**	.487**	.478**	1.000**	.441**	.513**	.115	.125	.595**
	Sig. (2-tailed)	.012	.192	.000	.000	.000		.000	.000	.225	.188	.012	.192	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.225	.188	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_7	Pearson Correlation	.597**	.474**	.530**	.528**	.160	.441**	1	.807**	.239*	.029	.597**	.474**	.530**	.528**	.160	.441**	1.000**	.807**	.239*	.029	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.091	.000		.000	.011	.761	.000	.000	.000	.000	.091	.000	.000	.000	.011	.761	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_8	Pearson Correlation	.480**	.472**	.450**	.474**	.097	.513**	.807**	1	.099	.010	.480**	.472**	.450**	.474**	.097	.513**	.807**	1.000**	.099	.010	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.307	.000	.000		.295	.916	.000	.000	.000	.000	.307	.000	.000	.000	.295	.916	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_9	Pearson Correlation	.265**	.415**	.159	.083	.246**	.115	.239*	.099	1	.303**	.265**	.415**	.159	.083	.246**	.115	.239*	.099	1.000**	.303**	.407**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.093	.380	.009	.225	.009	.009		.005	.005	.005	.093	.380	.009	.225	.009	.009	.000	.001	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_10	Pearson Correlation	.315**	.139	.182	.165	.261**	.125	.029	.010	.303**	1	.315**	.139	.182	.165	.261**	.125	.029	.010	.303**	1.000**	.389**
	Sig. (2-tailed)	.001	.141	.054	.081	.005	.188	.761	.916	.001		.001	.141	.054	.081	.005	.188	.761	.916	.001	.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_11	Pearson Correlation	1.000**	.624**	.595**	.554**	.154	.237*	.597**	.480**	.265**	.315**	1	.624**	.595**	.554**	.154	.237*	.597**	.480**	.265**	.315**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.103	.012	.000	.000	.005	.001		.000	.000	.000	.103	.012	.000	.000	.005	.001	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_12	Pearson Correlation	.624**	1.000**	.576**	.536**	.125	.124	.474**	.472**	.415**	.139	.624**	1	.576**	.536**	.125	.124	.474**	.472**	.415**	.139	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.187	.192	.000	.000	.000	.141	.000		.000	.000	.187	.192	.000	.000	.000	.141	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_13	Pearson Correlation	.595**	.576**	1.000**	.674**	.178	.409**	.530**	.450**	.159	.182	.595**	.576**	1	.674**	.178	.409**	.530**	.450**	.159	.182	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.059	.000	.000	.000	.093	.054	.000	.000		.000	.059	.000	.000	.000	.093	.054	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_14	Pearson Correlation	.554**	.536**	.674**	1.000**	.466**	.487**	.528**	.474**	.083	.165	.554**	.536**	.674**	1	.466**	.487**	.528**	.474**	.083	.165	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.380	.081	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.380	.081	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_15	Pearson Correlation	.154	.125	.178	.466**	1.000**	.478**	.160	.097	.246**	.261**	.154	.125	.178	.466**	1	.478**	.160	.097	.246**	.261**	.459**
	Sig. (2-tailed)	.103	.187	.059	.000	.000	.000	.091	.307	.009	.005	.103	.187	.059	.000		.091	.307	.009	.005	.005	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_16	Pearson Correlation	.237*	.124	.409**	.487**	.478**	1.000**	.441**	.513**	.115	.125	.237*	.124	.409**	.487**	.478**	1	.441**	.513**	.115	.125	.595**
	Sig. (2-tailed)	.012	.192	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.225	.188	.012	.192	.000	.000	.000		.000	.000	.225	.188	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_17	Pearson Correlation	.597**	.474**	.530**	.528**	.160	.441**	1.000**	.807**	.239*	.029	.597**	.474**	.530**	.528**	.160	.441**	1	.807**	.239*	.029	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.091	.000	.000	.000	.011	.761	.000	.000	.000	.000	.091	.000	.000	.000	.011	.761	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_18	Pearson Correlation	.480**	.472**	.450**	.474**	.097	.513**	.807**	1.000**	.099	.010	.480**	.472**	.450**	.474**	.097	.513**	.807**	1	.099	.010	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.307	.000	.000	.000	.295	.916	.000	.000	.000	.000	.307	.000	.000	.000	.295	.916	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_19	Pearson Correlation	.265**	.415**	.159	.083	.246**	.115	.239*	.099	1.000**	.303**	.265**	.415**	.159	.083	.246**	.115	.239*	.099	1.000**	.303**	.407**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.093	.380	.009	.225	.011	.295	.000	.001	.005	.005	.093	.380	.009	.225	.				

## UJI VALIDITAS PRESTASI KERJA (X<sub>2</sub>)

### Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	TOTAL_X2	
Item_1	Pearson Correlation	1	.200*	.386**	.115	.213*	.009	.176	-.052	-.122	-.016	.096	.034	.148	.063	.105	.162	.218*	.218*	-.091	.314**	
	Sig. (2-tailed)		.034	.000	.226	.023	.927	.063	.582	.199	.862	.311	.721	.117	.507	.268	.087	.020	.020	.338	.001	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_2	Pearson Correlation	.200*	1	.120	.103	-.124	.181	.112	.165	-.055	-.073	.042	.153	.188*	.092	.093	.192*	.199*	.320**	.110	.345**	
	Sig. (2-tailed)	.034		.207	.276	.192	.054	.239	.081	.564	.442	.658	.106	.046	.332	.328	.042	.035	.001	.246	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_3	Pearson Correlation	.386**	.120	1	.081	.160	-.025	.267**	.139	-.031	.091	.185*	-.005	.136	.220*	-.133	.090	.156	.129	-.076	.355**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.207		.391	.091	.796	.004	.142	.743	.336	.049	.957	.152	.019	.161	.344	.099	.174	.425	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_4	Pearson Correlation	.115	.103	.081	1	.210*	.202*	.263**	-.105	-.052	.009	-.112	-.106	.164	.089	.071	.155	.155	.155	.029	.337**	
	Sig. (2-tailed)	.226	.276	.391		.025	.032	.005	.003	.267	.585	.925	.237	.263	.082	.347	.452	.913	.102	.760	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_5	Pearson Correlation	.213*	-.124	.160	.210*	1	.066	.280**	.032	-.064	-.028	.144	.079	.071	.195*	.017	.004	.109	.091	-.046	.309**	
	Sig. (2-tailed)	.023	.192	.091	.025		.487	.003	.736	.498	.770	.128	.404	.453	.039	.860	.963	.249	.338	.626	.001	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_6	Pearson Correlation	.009	.181	.025	.202*	.066	1	.430**	.023	.088	.010	.047	.089	.007	-.081	-.073	-.034	-.018	.054	.054	.333**	
	Sig. (2-tailed)	.927	.054	.796	.032	.487		.000	.000	.809	.917	.622	.350	.942	.394	.441	.718	.853	.568	.000	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_7	Pearson Correlation	.176	.112	.267**	.263**	.280**	.430**	1	.420**	.005	.129	.165	.073	.184	.204*	.048	.174	.227*	.311**	.020	.542**	
	Sig. (2-tailed)	.063	.239	.004	.005	.003	.000		.000	.958	.172	.082	.440	.051	.030	.617	.066	.016	.400	.832	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_8	Pearson Correlation	-.052	.165	.139	.274**	.032	.471**	.420**	1	.016	.214*	.020	.133	.175	.091	-.009	.066	-.023	.078	.022	.401**	
	Sig. (2-tailed)	.582	.081	.142	.003	.736	.000	.000		.867	.023	.836	.161	.063	.337	.929	.488	.807	.412	.816	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_9	Pearson Correlation	-.122	.055	-.031	-.105	-.064	.023	.005	.016	1	.228*	.385**	.399**	.291**	.234*	.208*	.127	.127	.011	.467**	.335**	
	Sig. (2-tailed)	.199	.564	.743	.267	.498	.023	.958	.867		.015	.000	.000	.002	.012	.027	.179	.181	.908	.000	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_10	Pearson Correlation	-.016	-.073	.091	-.052	-.028	.088	.129	.214*	.228*	1	.299**	.114	.221**	.069	.150	.037	.056	-.015	.454**	.318**	
	Sig. (2-tailed)	.862	.442	.336	.585	.770	.356	.172	.023	.015		.001	.229	.019	.469	.112	.699	.558	.872	.000	.001	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_11	Pearson Correlation	.096	.042	.185*	.009	.144	.010	.165	.020	.385**	.299**	1	.575**	.593**	.499**	.129	.237*	.556**	.464**	.292**	.647**	
	Sig. (2-tailed)	.311	.658	.049	.925	.128	.917	.082	.836	.000	.001		.000	.000	.000	.174	.011	.000	.000	.002	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_12	Pearson Correlation	.034	.153	-.005	.112	.079	.047	.073	.133	.399**	.114	.575**	1	.609**	.476**	.163	.196*	.397**	.419**	.342**	.607**	
	Sig. (2-tailed)	.721	.106	.957	.237	.404	.622	.440	.161	.000	.229	.000		.000	.000	.085	.038	.000	.000	.000	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_13	Pearson Correlation	.148	.188*	.136	.106	.071	.089	.184	.175	.291**	.221*	.593**	.609**	1	.675**	.178	.389**	.484**	.465**	.193*	.720**	
	Sig. (2-tailed)	.117	.046	.152	.263	.453	.350	.051	.063	.002	.019	.000	.000		.000	.059	.000	.000	.000	.040	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_14	Pearson Correlation	.063	.092	.220*	.164	.195*	.007	.204*	.091	.234*	.069	.499**	.476**	.675**	1	.422**	.443**	.466**	.431**	.039	.679**	
	Sig. (2-tailed)	.507	.332	.019	.082	.039	.942	.030	.337	.012	.469	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.679	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_15	Pearson Correlation	.105	.093	.133	.089	.017	-.081	.048	-.009	.208*	.150	.129	.163	.178	.422**	1	.429**	.128	.099	.203*	.362**	
	Sig. (2-tailed)	.268	.328	.161	.347	.860	.394	.617	.929	.027	.112	.174	.085	.059	.000		.000	.176	.295	.031	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_16	Pearson Correlation	.162	.192*	.090	.071	.004	-.073	.174	.066	.127	.037	.237*	.196*	.389**	.443**	.429**	1	.418**	.524**	.109	.502**	
	Sig. (2-tailed)	.087	.042	.344	.452	.963	.441	.066	.488	.179	.699	.011	.038	.000	.000	.000		.000	.000	.250	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_17	Pearson Correlation	.218*	.199*	.156	.010	.109	-.034	.227*	-.023	.127	.056	.556**	.397**	.484**	.466**	.128	.418**	1	.752**	.222*	.620**	
	Sig. (2-tailed)	.020	.035	.099	.913	.249	.718	.016	.807	.181	.558	.000	.000	.000	.000	.176	.000		.000	.018	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_18	Pearson Correlation	.218*	.320**	.129	.155	.091	-.018	.311**	.078	.011	-.015	.464**	.419**	.465**	.431**	.099	.524**	.752**	1	.124	.635**	
	Sig. (2-tailed)	.020	.001	.174	.102	.338	.853	.001	.412	.908	.872	.000	.000	.000	.000	.295	.000	.000		.191	.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_19	Pearson Correlation	-.091	.110	-.076	.029	-.046	.054	.020	.022	.467**	.454**	.292**	.342**	.193*	.039	.203*	.109	.222*	.124	1	.346**	
	Sig. (2-tailed)	.338	.246	.425	.760	.626	.568	.832	.816	.000	.000	.002	.000	.040	.679	.031	.250	.018	.191		.000	
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.314**	.345**	.355**	.337**	.309**	.333**	.542**	.401**	.335**	.318**	.647**	.607**	.720**	.679**	.362**	.502**	.620**	.635**	.346**	1	
	Sig. (2-tailed)	.001																				

## UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI (X<sub>3</sub>)

### Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	TOTAL_X3
Item_1	Pearson Correlation	1	.553**	.459**	.212*	.143	.108	.414**	.276**	.298**	.418**	.065	.107	.163	.150	.146	.191*	.607**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.024	.131	.257	.000	.003	.001	.000	.493	.257	.085	.112	.122	.042	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_2	Pearson Correlation	.553**	1	.415**	.342**	.142	.051	.331**	.366**	.491**	.131	.033	.032	.044	.128	.160	.038	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.133	.594	.000	.000	.000	.165	.728	.740	.645	.178	.090	.688	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_3	Pearson Correlation	.459**	.415**	1	.499**	.334**	.389**	.343**	.212*	.247**	.223*	.132	.149	-.028	-.017	.131	.160	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.024	.008	.018	.163	.115	.768	.860	.165	.091	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_4	Pearson Correlation	.212*	.342**	.499**	1	.696**	.444**	.238*	.225*	.084	.250**	.101	.050	-.021	-.025	.056	-.027	.517**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000	.000		.000	.000	.011	.017	.378	.008	.285	.600	.827	.797	.555	.775	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_5	Pearson Correlation	.143	.142	.334**	.696**	1	.556**	.222*	.195*	.123	.220*	.302**	.232*	.032	.051	-.062	.000	.512**
	Sig. (2-tailed)	.131	.133	.000	.000		.000	.018	.038	.194	.019	.001	.014	.740	.594	.513	.996	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_6	Pearson Correlation	.108	.051	.389**	.444**	.556**	1	.430**	.496**	-.003	.102	.246**	.431**	.137	.154	.032	.055	.571**
	Sig. (2-tailed)	.257	.594	.000	.000	.000		.000	.000	.972	.281	.009	.000	.148	.103	.740	.563	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_7	Pearson Correlation	.414**	.331**	.343**	.238*	.222*	.430**	1	.749**	.329**	.063	.021	.158	.234*	.154	.107	.073	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.011	.018	.000		.000	.000	.510	.826	.095	.013	.104	.261	.444	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_8	Pearson Correlation	.276**	.366**	.212*	.225*	.195*	.496**	.749**	1	.138	.039	.054	.156	.109	.194*	.065	.076	.551**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.024	.017	.038	.000	.000		.146	.685	.571	.098	.251	.040	.492	.423	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_9	Pearson Correlation	.298**	.491**	.247**	.084	.123	-.003	.329**	.138	1	.086	.146	.045	.177	.161	.321**	.042	.436**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.008	.378	.194	.972	.000	.146		.363	.124	.633	.061	.089	.001	.662	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_10	Pearson Correlation	.418**	.131	.223*	.250**	.220*	.102	.063	.039	.086	1	.055	.021	.116	.137	.024	.257**	.424**
	Sig. (2-tailed)	.000	.165	.018	.008	.019	.281	.510	.685	.363		.560	.828	.222	.147	.803	.006	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_11	Pearson Correlation	.065	.033	.132	.101	.302**	.246**	.021	.054	.146	.055	1	.478**	.160	.097	.246**	.261**	.404**
	Sig. (2-tailed)	.493	.728	.163	.285	.001	.009	.826	.571	.124	.560		.000	.091	.307	.009	.005	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_12	Pearson Correlation	.107	.032	.149	.050	.232*	.431**	.158	.156	.045	.021	.478**	1	.441**	.513**	.115	.125	.505**
	Sig. (2-tailed)	.257	.740	.115	.600	.014	.000	.095	.098	.633	.828	.000		.000	.000	.225	.188	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_13	Pearson Correlation	.163	.044	-.028	-.021	.032	.137	.234*	.109	.177	.116	.160	.441**	1	.807**	.239*	.029	.474**
	Sig. (2-tailed)	.085	.645	.768	.827	.740	.148	.013	.251	.061	.222	.091	.000		.000	.011	.761	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_14	Pearson Correlation	.150	.128	-.017	-.025	.051	.154	.154	.194*	.161	.137	.097	.513**	.807**	1	.099	.010	.476**
	Sig. (2-tailed)	.112	.178	.860	.797	.594	.103	.104	.040	.089	.147	.307	.000	.000		.295	.916	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_15	Pearson Correlation	.146	.160	.131	.056	-.062	.032	.107	.065	.321**	.024	.246**	.115	.239*	.099	1	.303**	.351**
	Sig. (2-tailed)	.122	.090	.165	.555	.513	.740	.261	.492	.001	.803	.009	.225	.011	.295		.001	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
Item_16	Pearson Correlation	.191*	.038	.160	-.027	.000	.055	.073	.076	.042	.257**	.261**	.125	.029	.010	.303**	1	.345**
	Sig. (2-tailed)	.042	.688	.091	.775	.996	.563	.444	.423	.662	.006	.005	.188	.761	.916	.001		.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.607**	.540**	.586**	.517**	.512**	.571**	.613**	.551**	.436**	.424**	.404**	.505**	.474**	.476**	.351**	.345**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





## UJI REABILITAS MOTIVASI KERJA (X<sub>1</sub>)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	20

## UJI REABILITAS PRESTASI KERJA (X<sub>2</sub>)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	19

### UJI REABILITAS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI (X<sub>3</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	18

### UJI REABILITAS KEPUASAN KERJA (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	16

## UJI NORMALITAS

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Motivasi_ Kerja	Prestasi_ Kerja	Kualitas_ Pelayanan_ Administrasi	Kepuasan_ Pelanggan
N		113	113	113	113
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	84.02	78.89	67.77	75.99
	Std. Deviation	8.283	5.539	4.502	5.586
Most Extreme Differences	Absolute	.085	.092	.086	.062
	Positive	.085	.064	.080	.051
	Negative	-.075	-.092	-.086	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.906	.975	.916	.658
Asymp. Sig. (2-tailed)		.384	.298	.371	.779

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## UJI MULTIKOLINERITAS

### Coefficients<sup>a</sup>

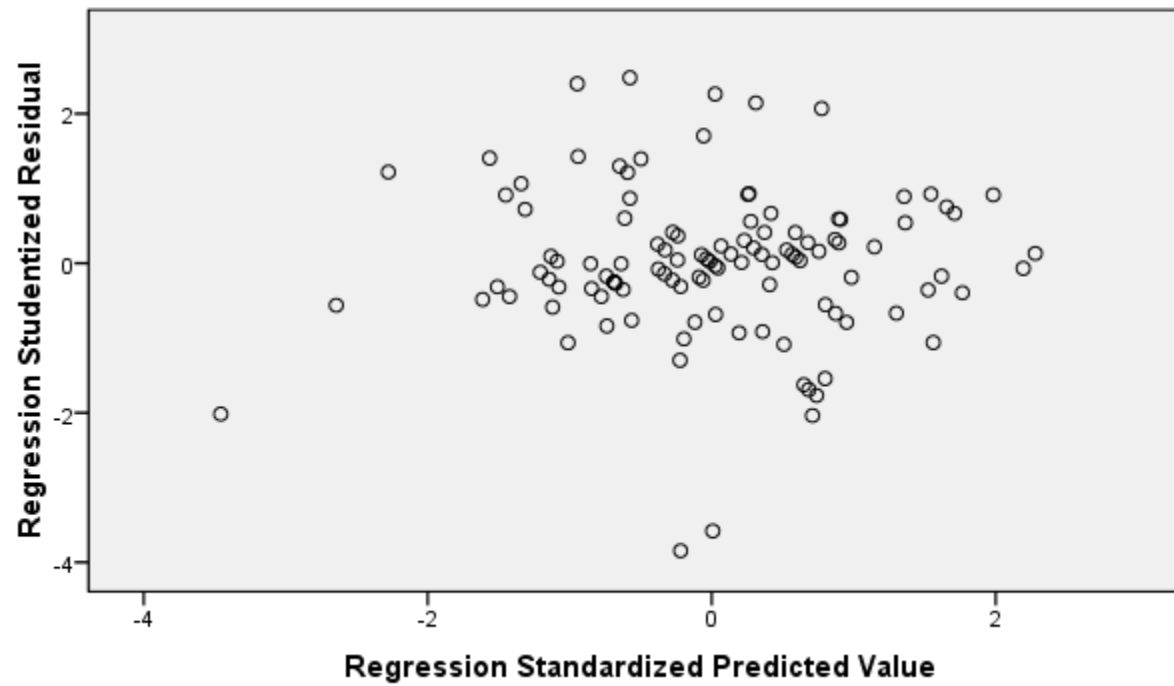
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Motivasi_Kerja	.205	4.882
	Prestasi_Kerja	.233	4.284
	Kualitas_Pelayanan_ Administrasi	.582	1.719

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan



## UJI REGRESI LINIER BERGANDA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.710	5.465		1.594	.114
	Motivasi_Kerja	.241	.079	.358	3.060	.003
	Prestasi_Kerja	.258	.110	.256	2.335	.021
	Kualitas_Pelayanan_Administrasi	.393	.086	.317	4.569	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

## UJI T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.710	5.465		1.594	.114
	Motivasi_Kerja	.241	.079	.358	3.060	.003
	Prestasi_Kerja	.258	.110	.256	2.335	.021
	Kualitas_Pelayanan_Administrasi	.393	.086	.317	4.569	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

## UJI F

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2428.225	3	809.408	82.704	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1066.766	109	9.787		
	Total	3494.991	112			

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan\_Administrasi, Prestasi\_Kerja, Motivasi\_Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

## HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 <sup>a</sup>	.695	.686	3.128

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan\_Administrasi, Prestasi\_Kerja, Motivasi\_Kerja





98	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	75
99	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	72
100	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	69
101	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	5	4	3	3	5	5	68
102	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	75
103	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	77
104	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	81
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	74
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	78
107	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	68
108	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
109	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	71
110	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	65
111	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	72
112	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	62
113	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	74
Total	470	492	477	494	489	484	480	476	478	447	468	478	491	483	473	471	481	455	8587

[ ]



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111  
Website: www.umsu.ac.id-www.pascasarjana.umsu.ac.id  
E-mail: pps@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**LEMBAR BIMBINGAN PROPOSAL TESIS**

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	15/10/2016	PERBAIKI JUDUL (LETAK PERUBAHAN VARIABEL) MENJADI : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA & KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA. • PENEKAMAN FENOMENA & IDENTIFIKASI MASALAH	
2	28/12/2016	• INDIKATOR HARUS SESUAI DENGAN DEFINISI OPERASIONAL • JEKNIK PENGUTIPAN & PENULISAN DIPERBAIKI (TEORI) • LETAK PENOMORAN HALAMAN DIPERBAIKI SETIAP BAB BARU PENOMORAN DI BAGIAN TENGAH (BAWAH)	
3	07/01/2017	• DI BAB I SETIAP VARIABEL HARUS ADA PENELITIAN TERDAHULU. KALAU 3 BARIS HARUS ADA TANDA PETIK & MAJU 1 TAB KANAN & KIRI, HARUS KONSISTEN PENULISAN NAMA KUTIPAN. PERBAIKI GAMBAR KERANGKA KONSEPTUAL TANDA PANAH.	
4		• PERBAIKI DI BAB III DEFINISI OPERASIONAL SETELAH ITU BARU TEMPAT & WAKTU PENELITIAN & PENULISAN YANG MENGGUNAKAN BAHASA INGGRIS HARUS DIKETIK DENGAN CETAK Miring.	
5	27/01/2017	• PERBAIKI BAB III PADA POPULASI DAN SAMPEL HARUS DI BUAT RINCIAN & TABEL	
6	30/01/2017		

Medan, 30 JANUARI 2017

Pembimbing I,

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH

Pembimbing II,

H. MUIS KAUZI RAMBE., S.E., M.M

Diketahui Oleh :  
Ketua / Sekretaris

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si.p, MA., M.Psi., MH



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: www.umsu.ac.id-www.pascasarjana.umsu.ac.id

E-mail: pps@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**LEMBAR BIMBINGAN PROPOSAL TESIS**

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	04/02/2017	DIPERBAIKI KORELASI PEMBAHASAN BAB II	
2	04/02/2017	ACC SEMINAR PROPOSAL	
3			
4			
5			
6			

Medan, ..... FEBRUARI 2017 .....

Pembimbing I,

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH

Pembimbing II,

H. MUIS FAUZI RAMBE., S.E., M.M

Diketahui Oleh :  
Ketua / Sekretaris

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1420030019  
Prodi/ Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

Disetujui untuk disampaikan Kepada

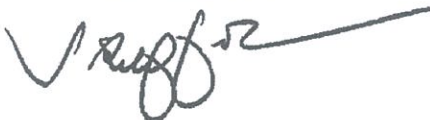
**Panitia Seminar Kolokium**

Medan,

2017

**Komisi Pembimbing**

Pembimbing I,



Dr. SJHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.

Pembimbing II,



H. MUIS FAUZI RAMBE, S.E., M.M



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id)-[www.pascasarjana.umsu.ac.id](http://www.pascasarjana.umsu.ac.id)

E-mail: [pps@umsu.ac.id](mailto:pps@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA SEMINAR KOLOKIUUM**

Pada hari ini, Senin, tanggal 20 Februari 2017 telah dilaksanakan Seminar Kolokium bagi mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sbb:

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi/Perminatan : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, - PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

dengan catatan wajib memperbaiki:

1. Kutipan, UIN di perpanjang, Perpustakaan, urutan abjad Perpustakaan  
jous masalah d tambah lagi jenemanya.
2. Definisi. Operasional, Sumber.
3. Lemple d perbarui

Pemanding

Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP.

Proposal ini **ditandatangani** setelah diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/Pembahas, selanjutnya dapat disetujui untuk diteruskan menjadi sebuah tesis.

Medan, -----

Diketahui oleh:  
An. Direktur  
Ketua/Sekretaris Prodi,

Dr.SJAHRI EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.

Pemanding

Dr. SYAIFUL BAHRI., M.AP



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id)-[www.pascasarjana.umsu.ac.id](http://www.pascasarjana.umsu.ac.id)

E-mail: [pps@umsu.ac.id](mailto:pps@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA SEMINAR KOLOKIUUM**

Pada hari ini, Senin, tanggal 20 Februari 2017 telah dilaksanakan Seminar Kolokium bagi mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sbb:

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi/Perminatan : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

dengan catatan wajib memperbaiki:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Pembimbing I

**Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.**

Proposal ini ***ditandatangani*** setelah diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/Pembahas, selanjutnya dapat disetujui untuk diteruskan menjadi sebuah tesis.

Medan, \_\_\_\_\_

Diketahui oleh:  
An. Direktur  
Ketua/Sekretaris Prodi,

**Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.**

Pembimbing I

**Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.**



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id)-[www.pascasarjana.umsu.ac.id](http://www.pascasarjana.umsu.ac.id)

E-mail: [pps@umsu.ac.id](mailto:pps@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA SEMINAR KOLOKIUUM**

Pada hari ini, Senin, tanggal 20 Februari 2017 telah dilaksanakan Seminar Kolokium bagi mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sbb:

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi/Perminatan : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

dengan catatan wajib memperbaiki:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Pembimbing II

**H. MUIZ FAUZI RAMBE, S.E., M.M.**

Proposal ini **ditandatangani** setelah diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/Pembahas, selanjutnya dapat disetujui untuk diteruskan menjadi sebuah tesis.

Medan, \_\_\_\_\_

Diketahui oleh:  
An. Direktur  
Ketua/Sekretaris Prodi,

**Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.**

Pembimbing II

**H. MUIZ FAUZI RAMBE, S.E., M.M.**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
Nomor Pokok Mahaiswa : 1420030019  
Prodi/ Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINITRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

Disetujui untuk disampaikan Kepada  
**Panitia Seminar Hasil**

Medan, 2017

**Komisi Pembimbing**

Pembimbing I,



Dr. SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.

Pembimbing II,



H. MUIS FAUZI RAMBE, S.E., M.M





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: www.umsu.ac.id-www.pascasarjana.umsu.ac.id

E-mail: pps@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**LEMBAR BIMBINGAN TESIS**

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)  
Tgl Seminar Proposal : 20 FEBRUARI 2017

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	16/09/2017	PERBAIKI ANGGKET	
2	30/09/2017	• MASALAH HURUF KETIKAN. TENTANG PENGUTIPAN. BUAT TABEL ANALISIS DATA DI BAB 4. PERLU KETAJAMAN PEMBAHASAN DARI TABULASI FREKUENSI • LENGKAPI TABULASI & ANGGKET DI LAMPIRAN	
3	04/10/2017	04/10/2017	
4			
5			
6			

Medan, 04 OKTOBER 2017.....

Pembimbing I,

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH

Pembimbing II,

H. MUIS FAUZI RAMBE., S.E., M.M

Diketahui Oleh :  
Ketua / Sekretaris

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id)-[www.pascasarjana.umsu.ac.id](http://www.pascasarjana.umsu.ac.id)

E-mail: [pps@umsu.ac.id](mailto:pps@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**LEMBAR BIMBINGAN TESIS**

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)  
Tgl Seminar Proposal : 20 FEBRUARI 2017

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	04/10/2017	DI PERBAIKI KORELASI PEMBAHASAN BAB II.	
2	04/10/2017	ACC SEMINAR HASIL	
3			
4			
5			
6			

Medan, ..... OKTOBER 2017 .....

Pembimbing I,

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH

Pembimbing II,

H. MUIS FAUZI RAMBE., S.E., M.M

Diketahui Oleh :  
Ketua / Sekretaris

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: www.umsu.ac.id-www.pascasarjana.umsu.ac.id

E-mail: pps@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL**

Pada hari ini, Jumat, tanggal 06 Oktober 2017 telah dilaksanakan Seminar Hasil bagi mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sbb:

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

dengan catatan wajib memperbaiki:

1. *Abstrak di perbaiki lagi, kerangka pikir di perulas perbaiki indentifikasi masalah*
- 2.
- 3.

**Penguji/Pembahas I**

**Dr. SYAIFUL BAHRI., M.AP**

Tesis ini **ditandatangani** setelah diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/Pembahas, untuk selanjutnya dapat disetujui didaftarkan pada panitia Ujian Tesis.

Medan, -----

Diketahui oleh:  
An. Direktur  
Ketua/Sekretaris Prodi,

**Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.**

**Penguji/Pembahas I**

**Dr. SYAIFUL BAHRI., M.AP**



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id)-[www.pascasarjana.umsu.ac.id](http://www.pascasarjana.umsu.ac.id)

E-mail: [pps@umsu.ac.id](mailto:pps@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL**

Pada hari ini, Jumat, tanggal 06 Oktober 2017 telah dilaksanakan Seminar Hasil bagi mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sbb:

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

dengan catatan wajib memperbaiki:

1. Pastikan alasan mengambil sample dgn pendekatan Slovin bisa dari  $157 - 113 = 44$  di jelaskan alasan apa tidak di ikutkan.
2. Pembahasan penelitian pengelasa pada hasil / temuan penelitian.
- 3.

Penguji/Pembahas II

Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si.

Tesis ini **ditandatangani** setelah diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/Pembahas, untuk selanjutnya dapat disetujui didaftarkan pada panitia Ujian Tesis.

Medan, -----

Diketahui oleh:  
An. Direktur  
Ketua/Sekretaris Prodi,

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.

Penguji/Pembahas II

Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) [www.pascasarjana.umsu.ac.id](http://www.pascasarjana.umsu.ac.id)

E-mail: [pps@umsu.ac.id](mailto:pps@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL**

Pada hari ini, Jumat, tanggal 06 Oktober 2017 telah dilaksanakan Seminar Hasil bagi mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sbb:

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

dengan catatan wajib memperbaiki:

1. - *besi daftar referensi untuk  $X_1, X_2, X_3, Y_1$ .*  
- *Perbaikan gaya pengantar*  
- *Dipin kusdaka*

2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Penguji/Pembahas III

FAHRIZAL ZULKARNAIN., S.T., M.Sc., Ph.D

Tesis ini **ditandatangani** setelah diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/Pembahas, untuk selanjutnya dapat disetujui didaftarkan pada panitia Ujian Tesis.

Medan, -----

Diketahui oleh:  
An. Direktur  
Ketua/Sekretaris Prodi,

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH

Penguji/Pembahas III

FAHRIZAL ZULKARNAIN., S.T., M.Sc., Ph.D



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) [www.pascasarjana.umsu.ac.id](http://www.pascasarjana.umsu.ac.id)

E-mail: [pps@umsu.ac.id](mailto:pps@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL**

Pada hari ini, Jumat, tanggal 06 Oktober 2017 telah dilaksanakan Seminar Hasil bagi mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sbb:

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

dengan catatan wajib memperbaiki:

1. *kata metodologi Penelitian dlm bab isi diganti dengan metode Penelitian*
2. *jadwal dan wkt penelitian diperbaiki*
3. *Kesimpulan di sempurnakan*

Pembimbing I

**SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi.,**

Tesis ini **ditandatangani** setelah diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/Pembahas, untuk selanjutnya dapat disetujui didaftarkan pada panitia Ujian Tesis.

Medan, -----

Diketahui oleh:  
An. Direktur  
Ketua/Sekretaris Prodi,

**Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.**

Pembimbing I

**Dr. SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi.,**



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: www.umsu.ac.id-www.pascasarjana.umsu.ac.id

E-mail: pps@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA SEMINAR HASIL**

Pada hari ini, Jumat, tanggal 06 Oktober 2017 telah dilaksanakan Seminar Hasil bagi mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sbb:

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

dengan catatan wajib memperbaiki:

1. - *Tilente permulaan*  
- *Koefisien / Determinasi (Korelasi r)*  
- *Pembahasan*
2. - *BAB II Vs Daftar Pustaka (contoh Ciptono Teori ada Pustaka tdk)*
- 3.

Pembimbing II

H. MUIS FAUZI RAMBE. S.E., M.M

Tesis ini **ditandatangani** setelah diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/Pembahas, untuk selanjutnya dapat disetujui didaftarkan pada panitia Ujian Tesis.

Medan, -----

Diketahui oleh:  
An. Direktur  
Ketua/Sekretaris Prodi,

Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH.

Pembimbing II

H. MUIS FAUZI RAMBE. S.E., M.M



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No.217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax 061-88811111

Website: [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) [www.pascasarjana.umsu.ac.id](http://www.pascasarjana.umsu.ac.id)

E-mail: [pps@umsu.ac.id](mailto:pps@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA UJIAN TESIS**

Pada hari ini, Jumat, tanggal 27 Oktober 2017 telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sbb:

Nama Mahasiswa : KHAIRANI  
NPM : 1420030019  
Prog. Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Proposal Tesis : PENGARUH MOTIVASI KERJA, PRESTASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (Studi kasus pada pegawai UIN Sumatera Utara)

dengan catatan wajib memperbaiki:

Pembimbing I : \_\_\_\_\_  
Pembimbing II : *- Penajaman pembahasan, terkaitan pembahasan dengan saran  
- Lampiran tabulasi data*  
Penguji I : \_\_\_\_\_  
Penguji II : \_\_\_\_\_  
Penguji III : \_\_\_\_\_

Berita acara ini **ditandatangani** setelah tesis diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/Pembahas.

Medan, -----

1. Dr.SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., MA., M.Psi., MH  
Pembimbing I
2. H. MUIS FAUZI RAMBE., S.E., M.M  
Pembimbing II
3. Dr. SYAIFUL BAHRI., M.AP  
PENGUJI I
4. Dr. HASRUDY TANJUNG., S.E., M.Si  
PENGUJI II
5. FAHRIZAL ZULKARNAIN., S.T., M.Sc., Ph.D  
PENGUJI III



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Khairani  
Tempat / Tanggal Lahir : Petumbukan / 25 Juli 1982  
Jeni Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jln Utama Jaharun B Dusun 1 No 2 Galang Deli  
Serdang Sumatera Utara

### Nama Orang Tua

Ayah : Ahmad Djulel Lubis  
Ibu : Nur Bainah Nasution

### Pendidikan

SD Negeri Sei Karang Galang Tahun 1994  
SMP Negeri 1 Galang Tahun 1997  
SMU Negeri 1 Bangun Purba Tahun 2000  
S1 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Program Strata Satu (S1) Ekonomi Manajemen Tahun 2005

Demikian daftar Riwayat ini saya perbuat dengan sebenarnya

Medan, 17 Oktober 2017



Khairani