

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAINEGERI SIPIL (STUDI PADA  
UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH PANTI SOSIAL SE-PULAU LOMBOK)**

**Endang Sri Wahyuni<sup>1</sup>**

**Siti Nurmayanti<sup>22</sup>**

**Djoko Suprayetno<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

*This research is aimed at determining the effect of work motivation, satisfaction and organizational commitment on the performance of civil servant district unit of social home service in Lombok. This research is causal associative study with 181 civil servants in all social homes on Lombok as the population. The samples are 64 civil servant selected through Slovin formula. The data were collected through questionnaires distributed to the respondents. The data were analyzed with Multiple Linear Regression Analysis. The research showed that work motivation has no significant effect on work performance, work satisfaction has no significant effect on the performance of the civil servant, and the organizational commitment has no significant effect on the work performance of the civil servant in all UPTD (District Unit of Service) in all Lombok districts.*

*Keyword: organizational commitment, work satisfaction, work motivation, employees' performance.*

**1. PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan unsur utama dan sangat penting dalam aktivitas suatu organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas dan efektif akan membantu organisasi dalam mencapai tujuannya (Praditya & Putra, 2016:3533). Tujuan organisasi dapat diraih semaksimal mungkin apabila didukung dengan kinerja yang baik dari para karyawan. Penilaian kinerja pegawai dalam organisasi merupakan bagian dari proses yang ada dalam sistem, memberikan manfaat bagi organisasi dan pegawai itu sendiri. Kinerja pegawai harus mengalami peningkatan, sehingga perlu dilakukan pengelolaan atas aspek-aspek yang mempengaruhinya. Menurut Hessel (2007 dalam Fauzi, et. al, 2016:3) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi, budaya organisasi, kompensasi, kepemimpinan, kepuasan kerja, kedisiplinan, lingkungan kerja dan komitmen organisasi. Robbins (2003:323) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai berupa motivasi, kemampuan dan peluang. Dalam kinerja ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Diperlukan dorongan yang kuat untuk memenuhi indikator kinerja tersebut agar mencapai hasil yang baik. Dorongan-dorongan disini merupakan motivasi kerja yang harus dimiliki oleh setiap pegawai (Runtuwene, 2015:1).

Motivasi dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya *feeling*, dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Motivasi adalah dorongan dasar yang menggerakkan seseorang atau keinginan untuk mencurahkan

---

<sup>1</sup> Alumni MM UNRAM

<sup>2</sup> Dosen MM UNRAM

segala tenaga karena adanya suatu tujuan. Seperti yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:61) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Variabel lain yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja para karyawannya, seperti halnya yang diungkapkan oleh Robbins & Judge (2009, p. 118), salah satu indikator berhasil tidaknya manajemen dalam hal sumber daya manusia adalah tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2005) adalah "Suatu efektifitas atau respon emosional terhadap aspek pekerjaan". Kepuasan kerja menunjukkan pada sikap seorang individu terhadap pekerjaan. Rivai (2004:475) kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang/tidak senang, puas/tidak puas dalam bekerja. Luthans (2011, p. 141) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai seperangkat peraturan yang menyangkut tentang perasaan menyenangkan dan tidak menyenangkan berhubungan dengan pekerjaan mereka. Seorang karyawan yang memperoleh kepuasan dalam bekerja tentunya akan berdampak terhadap kematangan psikologis yang pada gilirannya akan menimbulkan gairah dan semangat untuk bertindak mencapai kinerja yang lebih tinggi daripada orang yang tidak terpuaskan (As'ad, 2000, p. 106).

Salah satu indikator kinerja karyawan lainnya adalah adanya komitmen organisasional. Karyawan dengan komitmen yang tinggi dapat diharapkan mampu menunjukan kinerja yang optimal (Fauzi, et.al, 2016:3). Komitmen Organisasi merupakan sebuah sikap dan perilaku yang saling mendorong (*reinforce*) antara satu dengan yang lain. Karyawan yang komit terhadap organisasi akan menunjukkan sikap dan perilaku yang positif terhadap lembaganya, karyawan akan memiliki jiwa untuk tetap membela organisasinya, berusaha meningkatkan prestasi, dan memiliki keyakinan yang pasti untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi. Komitmen karyawan terhadap organisasinya adalah kesetiaan karyawan terhadap organisasinya, disamping juga akan menumbuhkan loyalitas serta mendorong keterlibatan diri karyawan dalam mengambil berbagai keputusan. Oleh karenanya komitmen akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi karyawan terhadap organisasi (Apriyanti, 2016:11).

Komitmen organisasional dapat mempengaruhi kinerja, karena terkait dengan emosionalnya terhadap organisasi (*affective commitment*), hasratnya bertahan dalam organisasi (*continuance commitment*) dan perasaan wajib bertahan dalam organisasi (*normative commitment*). Provinsi NTB, terkait rendahnya kualitas SDM (RPJMD NTB, 2009-2013) adalah Dinas Sosial Dukung Provinsi NTB. Kualitas SDM ditentukan oleh tiga faktor yang sekaligus sebagai pembentuk Indeks Pembangunan Manusia (IPM), yaitu pendidikan, ekonomi dan kesehatan. Dapat dinyatakan bahwa tiga aspek tersebut masih menjadi permasalahan besar bagi pemerintahan di Provinsi NTB.

Unit yang mempunyai tugas pokok yang sifatnya langsung berhubungan dengan permasalahan sosial, ekonomi, pendidikan dan kesehatan masyarakat adalah UPTD Dinas Sosial Dukung Provinsi NTB. Sasaran kerja UPTD Dinas Sosial Provinsi NTB adalah Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), di mana pada tahun 2014 berjumlah 725.748 jiwa, terdiri atas ragam permasalahan keterlantaran sebagai implikasi kemiskinan, rendahnya pendidikan (keterlantaran, mengemis, perilaku menyimpang) dan bencana alam. Proporsi PMKS masih yang terbesar berupa kemiskinan. Terdapat 26 jenis PMKS yang menjadi bagian dari tugas UPTD Dinas Sosial Dukung Provinsi NTB yang dikelompokkan dalam 6 (enam) kelompok sasaran prioritas pembangunan sosial, terdiri atas kemiskinan, keterlantaran, kecacatan, keterpencilan,

ketunaan sosial dan korban bencana. Orientasi kerja lainnya juga dalam pengelolaan administrasi internal organisasi serta tertib administrasi atas PMKS tersebut.

Kepuasan kerja menjadi perhatian dalam riset ini, karena pegawai umumnya bekerja dengan *stakeholder* yang mempunyai permasalahan (terlantar, jompo, berpenyakit, penyimpangan perilaku dan lainnya). Observasi awal dalam riset ini ditemukan para pegawai melakukan aktivitas yang berhubungan langsung dengan para PMKS tersebut. Berbeda dengan organisasi lainnya, berhubungan dengan *stakeholder* dalam kondisi normal. Pada UPDT tertentu lokasinya dimarginalisasikan, karena adanya permasalahan khusus (penyakit khusus, menular). Sisi lain dalam rangka menggerakkan motivasi kerja pegawai, maka dibutuhkan keinginan yang kuat menjadi bagian dalam organisasi dan menerima tujuan yang ditetapkan dalam organisasi. Dua faktor berpengaruh dalam penelitian ini perlu mendapatkan kajian yang mendalam, sehingga dapat memberikan pengaruh atas motivasi kerja dan kinerja.

Organisasi Dinas Sosial Dukcapil Provinsi NTB secara internal melakukan evaluasi atas kinerjanya, termasuk pada setiap UPTD dengan kriteria umum realisasi minimal sama dengan rencana (target). Pengukuran kinerja organisasi secara normatif harus mengacu pada *outcome*, terkait dengan berapa jumlah keluarga miskin dikurangi, jumlah anak terlantar berkurang, jumlah korban narkoba dan pengurangan PMKS lainnya. Mahmudi (2007:7) menyatakan bahwa pengukuran kinerja organisasi publik harus berorientasi pada hasil atau manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, sehingga minimal ada tiga komponen didalamnya, yaitu *proses*, *output* dan *outcome*. Ukuran kinerja organisasi yang terlalu banyak akan berdampak pada *information overload* yang tidak memberikan dampak atas pelaksanaan pekerjaan pegawai.

Adanya beban tugas yang berat dan kompleks pada UPTD Dinas Sosial Dukcapil Provinsi NTB, tetapi hasil pengukuran kinerja dalam LAKIP internal memberikan hasil yang sangat baik. Sisi lain, penduduk yang menjadi PMKS masih dalam jumlah yang besar, bahkan akar masalah yang memunculkannya semakin kompleks, maka pengukuran kinerja perlu dilakukan kembali secara independen. Pengukuran kinerja difokuskan pada kinerja karyawan dan pengelolaan atas aspek-aspek yang dapat memberikan pengaruh langsung dan bermakna (signifikan).

Kinerja pegawai UPTD Dinas Sosial Dukcapil Provinsi NTB menjadi perhatian, karena beban kerja yang berat dari organisasi, secara otomatis menjadi beban kerja dari pegawai. Pertimbangan luasnya wilayah kerjanya, maka kajian hanya dilakukan pada UPTD Dinas Sosial Dukcapil Provinsi NTB se-Pulau Lombok. Fakta beratnya kondisi ekonomi secara regional, nasional dan makro berdampak pada peningkatan jumlah penduduk miskin. Kemiskinan ini memberikan pengaruh yang berganda secara negatif atas keterlantaran, pendidikan yang rendah berdampak pada perilaku yang negatif, tidak siap menerima perubahan dan pengaruh negatif, seperti mewabahnya penyalahgunaan narkoba dan lainnya. Kerja berat dari pegawai, karena bukan hanya bekerja dengan kertas (sebatas membuat pelaporan), tetapi juga bagaimana berhubungan dan memberikan pengaruh positif atas perilaku PMKS.

UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok Dinas Dukcapil Provinsi NTB mempunyai beban tugas yang berat, dengan kompleksitas dan intensitas permasalahan yang semakin tinggi pada setiap periode. Beban tugas yang diemban terkait dengan pengentasan kemiskinan, penanganan anak terlantar, pengemis, korban eksploitasi, korban bencana dan berbagai permasalahan keterbelakangan akibat disabilitas serta permasalahan masyarakat terpencil. Seluruh beban pekerjaan tersebut terhimpun dalam 26 aspek PMKS. Permasalahan tersebut masih melingkupi kondisi sosial ekonomi masyarakat Nusa Tenggara Barat, sehingga muncul sebagai kelemahan dan hambatan dalam menciptakan SDM berkualitas. Motivasi para pegawai UPTD menjadi

perhatian, terkait dengan pembentukan terarahnya perilaku para pegawai. Hal ini menjadi perhatian, karena para pegawai berada pada wilayah kerja yang terpencar, lebih banyak berhubungan dengan para PMKS. Pekerjaan yang dijalankan relatif jauh dari konsep dalam teori motivasi pengharapan, bagaimana kerja yang dijalankan memberikan dampak pada realisasi tujuan pribadi. Pegawai yang secara rela melakukan pekerjaan (motivasi kerja). Mempunyai kecenderungan yang kuat atas perilakunya memberikan hasil kerja yang terbaik. Sisi lain, para pegawai UPTD lebih banyak melakukan pekerjaan operasional, bukan konseptual, sehingga pelaksanaan pekerjaan relatif masih jauh dari realisasi tujuan individual, terutama kebutuhan yang sifatnya ekstrinsik.

Dibutuhkan individu-individu yang menyenangkan pekerjaan yang diberikan oleh organisasi. Aspek ini belum pernah mendapatkan kajian di internal UPTD Dinas Sosial Dukcapil Provinsi NTB, sehingga perlu dilakukan pengukuran atas komitmen pegawai atas organisasi (komitmen organisasional) dengan komponen emosional atas keberhasilan organisasi, keberlanjutan dalam pelaksanaan tugas dan wajib loyal atas realisasi tugas yang diemban dalam organisasi. Aspek kepuasan kerja juga menjadi perhatian, dari manajemen Dinas Sosial Dukcapil Provinsi NTB. Pegawai berhubungan kerja dengan individu yang mempunyai permasalahan, seperti kemiskinan, terlantar, korban narkoba, korban eksploitasi, korban bencana alam. Pelaksanaan pekerjaan tersebut, khususnya pegawai di UPTD menghadapi lingkungan kerja yang tidak menyenangkan, baik secara psikologis dan fisik. Dalam keseharian gambaran pekerjaan pegawai berhubungan dengan kondisi dan masyarakat yang bermasalah, bukan kondisi yang menyenangkan secara psikologis dan lingkungan kerja, sehingga kepuasan kerja menjadi perhatian.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1. Motivasi Kerja**

Gibson, et.al (1997:185), menyatakan motivasi sebagai “kekuatan yang mendorong seseorang pegawai yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku”. Definisi ini diperkuat oleh pernyataan Wexley & Yukl (2000:98) yang menyatakan bahwa motivasi sebagai “proses di mana perilaku diberikan energi dan diarahkan”.

Sedarmayanti (2007:233) menampilkan pengertian motivasi dari beberapa ahli, sebagai berikut :

1. Keinginan yang terdapat pada seorang individu yang merangsangnya melakukan tindakan.
2. Proses dengan mana perilaku dibangkitkan, diarahkan dan dipertahankan selama berjalannya waktu.
3. Kekuatan kecenderungan seorang individu melibatkan diri dalam kegiatan yang berarahkan sasaran dalam pekerjaan. Fokus pada makna perasaan setia/rela bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan.

Motivasi terkait dengan dorongan, kebutuhan dan keinginan, sehingga perilakunya lebih *oriented*. Toha (2000:197) menyatakan bahwa motivasi juga diistilahkan dengan kebutuhan (*needs*), keinginan (*want*), dorongan (*drive*) atau impuls. Motivasi kerja pegawai muncul sebagai suatu proses, di mana muncul sebagai gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan dan imbalan (Gitosudarmo & Sudita, 2000:28). Proses munculnya motivasi, sebagai berikut:

1. Munculnya suatu kebutuhan yang belum terpenuhi menyebabkan adanya ketidakseimbangan (tention) dalam diri seorang dan berusaha untuk menguranginya dengan berperilaku tertentu.
2. Seseorang kemudian mencari cara-cara untuk memuaskan keinginan.
3. Seseorang mengarahkan perilakunya kearah pencapaian tujuan atau prestasi dengan cara-cara yang telah dipilihnya dengan dukungan keterampilan, kemampuan dan pengalaman.
4. Penilaian prestasi dilakukan oleh diri sendiri atau orang lain (atasan) tentang keberhasilannya dalam mencapai tujuan.
5. Imbalan atau hukuman yang diterima atau dirasakan tergantung kepada evaluasi atas prestasi yang dilakukan.
6. Seseorang menilai sejauh mana kesesuaian perilaku dan imbalan telah memuaskan kebutuhannya.
7. Apabila ada kebutuhan yang belum terpuaskan, maka proses motivasi tersebut akan berulang dari point pertama.

Inti dasar dari adanya motivasi adalah adanya kebutuhan yang belum terpenuhi. Apabila kebutuhan tersebut sangat tinggi intensitasnya, maka upaya pemenuhan kebutuhan tersebut sangat kuat atau dengan kata lain motivasi yang terbentuk sangat tinggi. Dengan demikian, motivasi dapat mengalami penguatan, penurunan dan bahkan frustrasi. Individu akan mempunyai motivasi tinggi, jika upaya pemenuhan kebutuhannya sangat tinggi dan akan mengalami penurunan jika telah terjadi pemenuhan kebutuhan. Sebaliknya individu tersebut akan frustrasi, jika kebutuhannya tidak dapat terpuaskan secara berulang-ulang atau sangat sulit untuk dipenuhi.

## **2.2. Indikator Motivasi Kerja**

Uraian berbagai teori motivasi kerja dapat dijadikan dasar dalam mengembangkan motivasi kerja, dengan asumsi bahwa variabel tersebut terkait dengan faktor yang membangkitkan motivasi atau pemikiran bagaimana memotivasi. Perry (1996) dalam Mas'ud (2004:266) mengembangkan item motivasi untuk pegawai negeri. Dalam penelitian ini hanya diambil dari dimensi pengabdian, sebagai berikut:

- a. Berprestasi membantu masyarakat lebih utama dari prestasi diri
- b. Mendahulukan tugas dari kepentingan diri
- c. Berbuat baik pada masyarakat yang utama dari sebatas imbalan materi
- d. Lebih banyak berbuat untuk orang lain
- e. Memberikan pelayanan pada masyarakat suatu yang menyenangkan, walaupun tanpa reward finansial.
- f. Bersedia memberikan yang terbanyak dan terbaik untuk masyarakat
- g. Bersedia berkorban untuk membantu orang lain
- h. Bersedia berkorban besar untuk kebaikan masyarakat

Dalam rangka memperoleh pengukuran motivasi yang lebih tepat, dapat juga dilakukan pengembangan itemnya. Item tambahannya berupa 1) pelibatan pegawai dalam pengambilan keputusan; 2) pengabdian pegawai diakui oleh organisasi; 3) ada kesempatan pegawai dalam

mengembangkan potensi diri dan 4) ada perasaan tertantang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pimpinan.

### 2.3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja sebagai “sikap umum individu atas pekerjaannya” (Robbins, 2003:101). Pada dasarnya orang bekerja bukan hanya terkait dengan pekerjaannya, tetapi bagaimana kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan pimpinan, hubungan dengan rekan kerja, aturan kerja, kebijakan organisasi dan aspek lainnya.

Mohammed & Eleswed (2013) mengutip beberapa pendapat ahli mengenai kepuasan kerja.

- Job satisfaction is “the collection of feelings and beliefs that people have about their current jobs. People’s levels of job satisfaction can range from extreme satisfaction to extreme dissatisfaction”.*
- Job satisfaction as “a positive feeling about a job resulting from an evaluation of its characteristics”.*
- Job satisfaction as “a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experiences”.*

Kepuasan kerja terkait dengan perasaan dan kepercayaan atas pekerjaan yang sedang dikerjakan. Kepuasan kerja pada dasarnya adalah bagian dari bentuk sikap karyawan, secara spesifik atas pekerjaan, bukan atas seluruh dimensi yang ada dalam organisasi. Locke dalam Astuti (2010) menyatakan bahwa individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana yang bersangkutan mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya).

Kepuasan sebagai suatu sikap dapat diperjelas dalam definisi beberapa ahli yang dikutip Tobing (2009), sebagai berikut:

- Job satisfaction is an attitude that individuals have about their jobs. It results from their perception of their job, based on factors of the work environment, such as the supervisor’s style, policies and procedures, work group affiliation, working condition, and fringe benefit.*
- Job satisfaction is the degree to which individuals feel positively or negatively about their job. It is an emotional response to one’s tasks, as well as the physical and social conditions of workplace. In concept, job satisfaction also indicates the degree to which the expectation in someone’s psychological contract are fulfilled.*
- Job satisfaction is part of life satisfaction. The nature of one’s environment off the job influences one’s feelings on the job. Similarly since a job is an important part of life, job satisfaction influences one’s general life satisfaction.*

Definisi ketiga di atas menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai bagian dari kepuasan kehidupan, dengan pertimbangan bahwa pekerjaan adalah aspek yang sangat penting dalam kehidupan. Kepuasan atas pekerjaan berimplikasi atas kepuasan kehidupan secara umum. Hal ini dapat diterima, karena pegawai dalam kehidupan sehari-hari dominan waktunya dihabiskan untuk bekerja.

### 2.4. Indikator Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja dalam penelitian ini menggunakan item yang telah teruji, dikenal dengan *mannetosa satisfaction questionnaire* (MSQ), terdiri atas 20 item pengukuran (Weiss,

dkk., dalam Wexley & Yukl, 2000:138). Pengukuran ini juga diajukan dalam kutipan Mas'ud (2004:187) dari Weiss, dkk., dalam risetnya berjudul "*Minnesota Studies in Vocational Rehabilitations*".

Item MSQ (Wexley & Yukl, 2000:138), sebagai berikut:

- a. Dapat merasa sibuk terus sepanjang waktu
- b. Kesempatan untuk bekerja sendiri dalam pekerjaan
- c. Kesempatan melakukan hal yang berbeda dari waktu ke waktu
- d. Kesempatan untuk menjadi 'seorang yang bernilai'
- e. Cara atasan menangani karyawan
- f. Kompetensi atasan dalam mengambil keputusan
- g. Dapat melakukan sesuatu yang tidak bertentangan dengan hati nurani
- h. Cara pekerjaan dalam memberikan jaminan keamanan kerja
- i. Kesempatan melakukan suatu buat orang lain
- j. Kesempatan memberitahu orang lain apa yang harus dikerjakan
- k. Kesempatan untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan kemampuan yang dimiliki
- l. Cara melakukan kebijakan organisasi dalam praktek
- m. Besarnya gaji dan pekerjaan yang harus dilakukan
- n. Kesempatan untuk maju dalam pekerjaan
- o. kebebasan menggunakan pendapat sendiri
- p. Kesempatan untuk mencoba metode sendiri dalam melakukan suatu pekerjaan
- q. Kondisi kerja
- r. Cara rekan kerja bergaul antara satu dengan yang lain
- s. Pujian dan pengakuan yang diperoleh, karena berhasil melaksanakan pekerjaan dengan baik
- t. Perasaan mencapai keberhasilan yang diperoleh dari pekerjaan

## **2.5. Komitmen Organisasional**

Allen & Meyer dalam Astuti (2010) mendefinisikan komitmen sebagai "derajat seberapa jauh pekerja mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan keterlibatannya dalam organisasi". Dalam praktek komitmen organisasional seyogyanya bukan sebatas menjadi sikap, tetapi harus teraktualisasi dalam perilaku. Perilaku dalam menyelesaikan pekerjaan, merealisasikan tujuan dan bertahan dalam organisasi untuk tumbuhnya organisasi tersebut.

## **2.6. Indikator Komitmen Organisasional**

Mas'ud (2004) mengutip lima pendapat para ahli dari riset-risetnya, terdapat juga indikator yang telah mendapatkan pengujian validitas di enam negara (Kanning & Hill, 2013). Penelitian ini menggunakan indikator komitmen organisasi yang mengacu pada pendapat Allen & Meyer (1993), sebagai berikut:

- a. *Affective commitment*, dengan item: menghabiskan karir dalam organisasi, membanggakan organisasi pada orang di luar organisasi, permasalahan organisasi adalah permasalahan pribadi, keterikatan dengan organisasi, bagian keluarga dari organisasi, terikat secara emosional dengan organisasi, arti organisasi bagi diri serta rasa memiliki yang kuat atas organisasi.

- b. *Continuance commitment*, dengan item: khawatir jika bekerja pada organisasi lain, berat meninggalkan organisasi, banyak aspek yang terganggu dalam kehidupan pribadi jika meninggalkan organisasi, terlalu merugikan jika meninggalkan organisasi, pekerjaan dalam organisasi sebagai kebutuhan dan keinginan diri, sedikit pilihan meninggalkan organisasi, hilangnya peluang jika pindah dan meninggalkan organisasi membutuhkan pengorbanan pribadi.
- c. *Normative commitment*, dengan item: loyalitas penting dalam organisasi, bekerja dalam organisasi sebagai kewajiban moral, mempercayai nilai dalam organisasi, bekerja dalam satu organisasi sepanjang karir dan suatu yang bijaksana jika berkarir terus dalam organisasi.

## **2.7. Kinerja**

Kinerja (*performance*) atau prestasi kerja didefinisikan sebagai “*the record of outcomes produced on a specific job function or activity during a specific time period*” (Benardian, dkk., dalam Sedarmayanti, 2007:260). Catatan mengenai *outcome* yang dihasilkan dari suatu aktivitas tertentu, selama kurun waktu tertentu pula. Aktivitas tertentu dalam organisasi formal terkait dengan deskripsi jabatan yang diemban. Konsep *outcome* mempunyai makna yang lebih luas, bahwa ada hasil atau manfaat yang diterima oleh pemangku kepentingan atas bebas kerja yang diemban pegawai publik.

Seymour (1991) dalam Astuti (2010) mendefinisikan kinerja sebagai “pelaksanaan tugas yang diukur”. Ada kejelasan tugas, ada standar hasil dan harus bisa diukur. Sedarmayanti (2007:260) memberikan beberapa kata kunci mengenai pengertian kinerja, yaitu 1) hasil kerja, 2) pekerja, proses atau organisasi, 3) terbukti secara konkrit, 4) dapat diukur dan 5) dapat dibandingkan dengan standar yang ditentukan. Pernyataan yang beruntun kinerja dimaknakan sebagai “hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, di mana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Menyelesaikan beban pekerjaan, bukan hanya ada prosedur penyelesaian, keterampilan menyelesaikan tugas, tetapi juga meliputi perilaku didalamnya. Pasal 1 PP No. 46 Tahun 2011 mendefinisikan kinerja (prestasi kerja) sebagai “hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada satuan organisasi sesuai dengan sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja”. Definisi ini akan lebih jelas, jika diperhatikan item dari kinerja, karena tidak hanya mempertimbangkan hasil, tetapi bagaimana prosesnya, sikap dan perilaku dalam bekerja.

## **2.8. Indikator Kinerja**

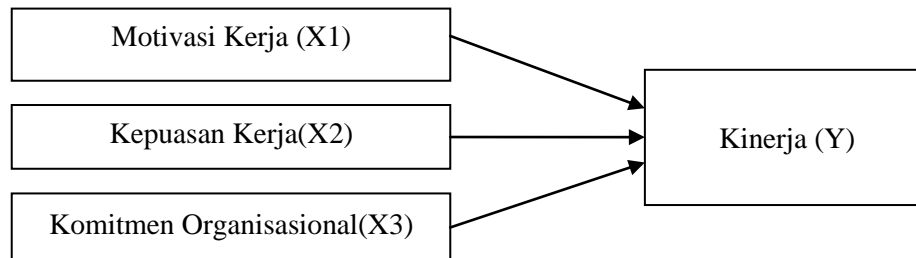
Syarat item kinerja (Sedarmayanti, 2007:198) adalah 1) spesifik dan jelas, 2) dapat diukur secara obyektif, 3) relevan, 4) dapat dicapai, 5) harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan dan efektif. Item pengukuran kinerja dalam penelitian menggunakan pedoman PP No. 46 tahun 2011, terdiri atas: kuantitas, kualitas, waktu dan biaya penyelesaian pekerjaan (item dari dimensi SKP) serta orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama dan kepemimpinan (item dari dimensi perilaku). Item-item tersebut perlu disesuaikan agar tidak mempunyai makna yang sama dengan variabel lain, maka komitmen dan kepemimpinan tidak digunakan, sehingga hanya digunakan delapan item saja.



### 3. KERANGKA KONSEPTUAL

#### (a). Gambar Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



#### (b). Hipotesis

- 1) Diduga Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Se-Pulau Lombok.
- 2) Diduga Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Se-Pulau Lombok.
- 3) Diduga Komitmen Organisasional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Se-Pulau Lombok.
- 4) Diduga Kepuasan Kerja berpengaruh paling dominan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Se-Pulau Lombok.

### 4. METODE PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:55). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai berstatus PNS pada UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok, jumlah anggota populasi sejumlah 181 orang dan jumlah sampel 64 Pegawai Negeri Sipil dengan teknik *proporsional random sampling*.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

- Y = Kinerja
- $b_0$  = konstanta
- $b_1$  = koefisien regresi motivasi kerja
- $b_2$  = koefisien kepuasan kerja
- $b_3$  = koefisien komitmen organisasional
- $X_1$  = motivasi kerja
- $X_2$  = kepuasan kerja
- $X_3$  = komitmen organisasional
- e = kesalahan pengganggu (error)



**JURNAL MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MATARAM  
VOL. 5 No. 4 NOVEMBER 2016**

---



## 5. HASIL PENELITIAN

### 5.1. Karakteristik Responden

Jumlah responden dengan rincian menurut kelompok usia dapat dilihat pada tabel 1. dibawah ini :

**Tabel 1. Karakteristik Pegawai UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok.**

Karakteristik Responden		Frekuensi (org)	Persentase(%)
Usia (Tahun)	<25 tahun	1	1,6
	Antara 26-35 tahun	12	18,8
	Antara 36-45 tahun	21	32,8
	> 46 tahun	30	46,9
Jenis Kelamin	Laki-laki	41	64,1
	Perempuan	23	35,9
Tingkat Pendidikan	SLTA	18	28,1
	D3	16	25
	S1	26	40,6
	S2	4	6,3
Total		64 orang	100%

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 1. diatas dapat dilihat bahwa responden lebih dominan berusia >46 tahun sebanyak 30 orang (46,9%). Pada usia >46 tahun ini adalah masih merupakan usia produktif, dimana usia produktif akan memiliki semangat kerja yang tinggi dan rata-rata Pegawai Negeri Sipil pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Se-Pulau Lombok pada usia ini banyak memiliki pengalaman dalam bekerja dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan memiliki motivasi kerja yang tinggi.

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa dominan Pegawai laki-laki sebanyak 41 orang dengan persentase 64,1. Secara normatif, pihak wanita yang lebih telaten dalam mengurus anak, orang tua jompo dan individu lain dengan ragam permasalahan sosial. Kajian lebih mendalam atas aspek ini, ternyata pekerjaan pokok para pegawainya bukan sebagai pengasuh atau perawat.

Berdasarkan tabel 1. dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan S1 sebanyak 26 orang dengan persentase 40,6%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar Pegawai memiliki pendidikan yang memadai. Pegawai dengan pendidikan S1 mempunyai spesifikasi keilmuan yang sesuai dengan pekerjaan manajerial, maka akan tepat jika diberikan porsi menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam organisasi ataupun menyelesaikan pekerjaan yang sifatnya membutuhkan pemikiran dan inovasi kreatifnya.

### 5.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis, maka persamaan regresi linier berganda, sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,395 + 0,285X_1 + 0,410X_2 + 0,406X_3 + e$$

Dimana :

Y	= Kinerja
$b_0$	= konstanta
$b_1$	= koefisien regresi motivasi kerja
$b_2$	= koefisien kepuasan kerja
$b_3$	= koefisien komitmen organisasional
$X_1$	= motivasi kerja
$X_2$	= kepuasan kerja
$X_3$	= komitmen organisasional
e	= kesalahan pengganggu (error)

Hasil perhitungan persamaan regresi linier berganda secara parsial tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai koefisien regresi variabel motivasi kerja pegawai ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,285. Artinya setiap perubahan yang terjadi pada motivasi kerja ( $X_1$ ) akan menyebabkan perubahan pada kinerja pegawai (Y) sebesar 0,285 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara motivasi kerja ( $X_1$ ) dengan kinerja (Y). Nilai signifikan pada motivasi kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,412. Nilai ini lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja ( $X_1$ ) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja (Y) atau, hipotesis ditolak.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,410. Artinya setiap perubahan yang terjadi pada variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) akan menyebabkan perubahan pada kinerja pegawai (Y) sebesar 0,410 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara kepuasan kerja ( $X_2$ ) dengan kinerja pegawai (Y). Nilai signifikan pada kepuasan kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,239. Nilai ini lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) atau, hipotesis ditolak.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel komitmen organisasional ( $X_3$ ) adalah sebesar 0,406. Artinya setiap perubahan yang terjadi pada variabel komitmen organisasional ( $X_3$ ) akan menyebabkan perubahan pada kinerja pegawai (Y) sebesar 0,406 dengan asumsi variabel lain tetap. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel komitmen organisasional ( $X_3$ ) terhadap kinerja pegawai (Y), artinya apabila variabel komitmen organisasional ( $X_3$ ) meningkat maka kinerja pegawai (Y) akan meningkat dan sebaliknya. Karena nilai signifikan pada variabel komitmen organisasional ( $X_3$ ) sebesar 0,117, dimana nilai ini lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasional ( $X_3$ ) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja (Y) atau, hipotesis ditolak.

### 5.3. Hasil Uji parsial (uji t)

Dalam pengujian ini dilakukan dengan uji  $t_{test}$  dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Secara Parsial**

Model	Beta	t hitung	Sig
Constant	.395		
Motivasi kerja(X <sub>1</sub> )	.285	.827	.412
Kepuasan kerja(X <sub>2</sub> )	.410	1.188	.239
Komitmen organisasional (X <sub>3</sub> )	.406	1.591	.117

Sumber : Lampiran 5

## 6. PEMBAHASAN

### A. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok, sehingga hipotesis yang diajukan ditolak atau tidak diterima. Hasil ini tidak mendukung sebagian besar hasil penelitian terdahulu yang menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (misalnya Supriyani & Mahmud, 2010; Rich & Lepine, 2010). Namun penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhermawan et.al (2012), Murti dan Srimulyani (2013), L Lingga (2014), membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Pada penelitian ini motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai yang berarti meskipun pegawai memiliki motivasi kerja yang baik, hal tersebut tidak berpengaruh signifikan atau memberikan pengaruh yang kecil terhadap peningkatan kinerja pegawai. Gambaran motivasi kerja di UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok pada Dinas Sosial Dukcapil Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan kategori motivasi kerja tinggi. Meskipun hal tersebut menunjukkan sebagian besar pegawai memiliki motivasi kerja yang tinggi, namun ada beberapa indikator motivasi pegawai yang rendah sehingga menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja. Pengaruh tersebut terlihat motivasi dalam membantu masyarakat cukup tinggi, berbuat untuk orang lain cukup tinggi, melayani masyarakat cukup tinggi, berkorban untuk orang lain cukup tinggi, dan tertantang menyelesaikan pekerjaan cukup tinggi. Dari beberapa indikator ini menunjukkan adanya motivasi kerja pegawai yang belum maksimal dalam meningkatkan kinerja di organisasi.

Penting bagi pihak pimpinan organisasi untuk selalu memperbaiki motivasi kerja pegawai, karena akan bersifat langsung dalam mempengaruhi kinerja. Tinggi rendahnya kinerja pegawai dipengaruhi oleh tinggi rendahnya motivasi yang dimiliki pegawai dimana indikator uang dan penghargaan lainnya secara keseluruhan merupakan indikator motivasi yang paling berpengaruh, hal ini berarti pegawai bekerja semata-mata hanya demi uang tanpa memperhatikan kinerja, pegawai tidak suka jika atasan mengevaluasi pekerjaannya. Selain itu kuantitas kerja pegawai dalam menyelesaikan penanganan permasalahan penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) merupakan indikator yang berpengaruh diluar kreatifitas pegawai. Hasil pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dapat dilihat dari kemampuan kinerja pegawai dalam menyelesaikan permasalahan terhadap PMKS, sedangkan kreatifitas pegawai yang rendah disebabkan pegawai tidak mampu menyelesaikan penanganan permasalahan PMKS yang dihadapi di UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok pada Dinas Sosial Dukcapil Provinsi Nusa Tenggara Barat.

### B. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok, sehingga hipotesis yang diajukan ditolak atau tidak diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin, 2010; Aini & Sosilo, 2014; membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Indikasi yang mengakibatkan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan dapat dimungkinkan dari faktor individu. Hal ini cukup beralasan sebab faktor kepuasan materiil dapat dianggap sudah cukup baik kondisinya mengingat semua responden dalam penelitian ini adalah PNS. Pimpinan UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok Dinas Dukcapil Provinsi NTB perlu memperhatikan aspek-aspek yang menjadi pengukur kepuasan kerja, seperti kesesuaian reward finansial, membentuk suasana kerja yang nyaman, termasuk hubungan antar pegawai, dimana diketahui suasana kerja dalam UPTD Panti Sosial Se Pulau Lombok tidak sama dengan kondisi suasana kerja pada SKPD atau instansi yang lain dalam hal ini penanganan PMKS. Walaupun yang ditangani PMKS sangat kompleks, namun merupakan tuntutan bagi pegawai untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap PMKS tersebut, sehingga kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai tidak berpengaruh pada aspek kompensasi yang diberikan. Semakin puasny seorang pegawai belum tentu semakin meningkat kinerjanya dalam pelaksanaan tugas-tugas pada UPTD Panti Sosial se-Pulau Lombok pada Dinas Sosial Dukcapil Provinsi Nusa Tenggara Barat, namun realitanya dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya sehari-hari secara umum kinerja pegawai cenderung untuk tetap memberikan kinerja yang terbaik walaupun tidak puas terhadap pekerjaannya karena didorong oleh sistem yang telah ditetapkan misalnya bekerja untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial).

Hasil ini tidak mendukung sebagian besar hasil penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (misalnya Supriyani & Mahmud, 2010; Rich & Lepine, 2010; Muslih, 2011; Sukmawati & Gani, 2014; Amira, dkk, 2015).

### **C. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja**

Hasil penelitian menunjukkan hipotesa ditolak, artinya Komitmen Organisasional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok. Temuan ini tidak memperkuat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Supriyono dan Mahmud (2010), Muslih (2011), Sukmawati dan Gani (2014) serta Rizal, dkk (2014) membuktikan bahwa komitmen organisasional memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Namun hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Murty & Hudiwinarsih (2012); Priyatama (2014); Novita, et.al (2016); membuktikan bahwa komitmen organisasional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini peneliti mengukur komitmen organisasional karyawan dengan menggunakan 3 indikator yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Peneliti menjadikan 3 indikator tersebut di dalam satu kuesioner untuk mengukur komitmen organisasional karyawan. Peneliti berasumsi bahwa hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor penyebab mengapa komitmen organisasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai selain fenomena *sosial* yang telah dijelaskan sebelumnya. Peneliti berasumsi apabila dalam mengukur komitmen organisasional pegawai 3 indikator komitmen organisasional tidak dijadikan dalam satu kuesioner seperti pada penelitian ini

hasil mengenai komitmen organisasional pegawai bisa lebih jelas dan akurat. Pengertian dari 3 indikator komitmen organisasional yang tidak dijadikan di dalam satu kuesioner adalah komitmen organisasional terpecah lagi menjadi 3 variabel yaitu variabel komitmen afektif, variabel komitmen berkelanjutan, dan variabel komitmen normatif. Sehingga dalam pengukurannya pun variabel-variabel tersebut tidak dijadikan di dalam satu kuesioner seperti dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini komitmen berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai yang berarti meskipun pegawai memiliki komitmen terhadap organisasi, namun hal tersebut tidak berpengaruh signifikan atau memberikan pengaruh yang kecil terhadap peningkatan kinerja pegawai. Gambaran komitmen organisasional pegawai di UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok pada Dinas Sosial Dikcapil Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan rata-rata kategori cukup tinggi. Peningkatan kinerja pegawai UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok Dinas Dikcapil Provinsi NTB yang sifatnya secara langsung dapat dilakukan dengan mengelola atau memperbaiki komitmen organisasional dengan itu dapat meningkatkan kinerja pegawai. Komitmen organisasional merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Chen dan Indartono (2011:529) bahwa tingkat komitmen setiap individu bersifat fluktuatif sesuai dengan perubahan sikap dan lingkungan.

Setiap penelitian mempunyai subyek dan waktu yang berbeda, sehingga dapat saja temuan berbeda. Bagi para pengambil keputusan hendaknya dapat memberikan kajian terlebih dahulu mengenai kondisi pegawai, selanjutnya dapat lebih berorientasi pada hasil peneliti tertentu. Tingkat komitmen yang baik pada karyawan terhadap organisasi sangat diperlukan karena melalui komitmen tersebut akan tercipta iklim kerja yang profesional. Individu yang tepuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk memenuhi komitmen terhadap organisasi, sehingga munculnya loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang akhirnya menyebabkan pegawai tersebut memiliki rasa ketergantungan dan tanggung jawab pada organisasi. Individu yang memiliki komitmen organisasional rendah cenderung untuk melakukan cara yang dapat mengganggu kinerja organisasi seperti *turnover* yang tinggi, kelambanan dalam bekerja, keluhan dan bahkan mogok kerja. Wright (1992 dalam Murty & Hudiwinarsih, 2012:220) mendukung bahwa semakin tinggi komitmen seseorang terhadap tugasnya maka akan semakin tinggi kinerja yang akan dihasilkan, yang menuju pada tingkat penilaian yang semakin tinggi.

## 7. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka kesimpulan dari penelitian yang dapat diambil adalah :

- Motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Se-Pulau Lombok.
- Kepuasan Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Se-Pulau Lombok.
- Komitmen Organisasional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Se-Pulau Lombok.
- Kepuasan kerja merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai negeri sipil pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Panti Sosial Se-Pulau Lombok.

## 8. SARAN

Saran yang dapat diberikan pada Manajemen Kantor UPTD Panti Sosial Se Pulau Lombok Dinas Dukcapil Provinsi NTB adalah sebagai berikut :

- a) Komitmen Organisasional dalam suatu organisasi sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Komitmen Organisasional mempunyai pengaruh terhadap para Pegawai yang melaksanakan pekerjaan. Komitmen Organisasional yang ada pada UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok Dinas Dukcapil Provinsi NTB perlu untuk terus ditingkatkan sehingga dapat mencapai kriteria sangat baik sehingga Kinerja Pegawai menjadi semakin tinggi lagi di masa yang akan datang.
- b) Motivasi akan mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Pemberian dorongan ini bertujuan untuk menggiatkan orang-orang atau pegawai agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh orang-orang tersebut. Manajemen Kantor UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok Dinas Dukcapil Provinsi NTB dan pemerintah daerah perlu untuk memperhatikan aspek motivasi dengan senantiasa memperhatikan pemenuhan kebutuhan Pegawainya sehingga mereka terus terdorong untuk bekerja dengan baik.
- c) Kepuasan kerja merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dilihat dari beberapa tugas dan tanggungjawab pegawai negeri sipil Kantor UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok Dinas Dukcapil Provinsi NTB sangat kompleks, namun tugas dan tanggungjawab tersebut dapat di jalankan dengan baik dan efektif terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat adanya sikap terhadap pekerjaan yang dibentuk dalam diri individu sehingga mereka bekerja dengan rasa tanggungjawab sesuai dengan perannya masing-masing. Hasil penelitian, diketahui bahwa kepuasan kerja PNS masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan sehingga secara keseluruhan PNS Kantor UPTD Panti Sosial Se-Pulau Lombok Dinas Dukcapil Provinsi NTB merasa puas. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu dalam hal "cara atasan menangani pegawai dalam internal organisasi, Pujian dan pengakuan yang selalu diinginkan oleh pegawai serta besarnya gaji dan pekerjaan yang sesuai". Ini terbukti bahwa masih ada beberapa pegawai yang menganggap pekerjaannya belum menyenangkan dengan kategori cukup puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanti, 2016, "Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Pegawai PT. Lintang Sarana Media Malang, *Jurnal JIBEKA*, 10 (1) : pp10-13.
- Astuti, S.D., (2010). *Model Person-Organization Fit (P-O Fit Model) terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional dan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 17.No.1. hal.43-60.
- As'ad, 2000. *Psikologi Industri*. Ed 4, Yogyakarta : Liberty.
- Allen, N. J. & J. P. Meyer. 1997. *Commitment in The Workplace Theory Research and Application*. Califotnia: Sage Publications.



- Aini & Sosilo, 2014, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap A RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Tesis Pascasarjana Program Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Abidin, N., 2010, Pengaruh Kepuasan, Motivasi dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Dhermawan, A.A.N.B., Sudibya, I.G.A., & Utama, I.W.M., 2012, Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. 6 (2): 174-184.
- Fauzi, M., Warso, M.M., dan Haryono, A.T., 2016, "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Aryawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Toys Games Indonesia Semarang)", *Journal of Management*, 2 (2) : pp1-15.
- Gibson L. J., dkk., (1997). *Organisasi; Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Aksara.
- Gitosudarmo, I., dan Sudita IN., (2000). *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: BPFE.
- Hessel, Nogi Tangkalisan. 2007. *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta
- Indartono, Setyabudi and Vivian Chen, Chun-Hsi , 2011, Moderating Effects of Tenure and Gender on the Relationship between Perception of Organizational Politics and Commitment and Trust, *South Asian Journal of Management*, Vol18, no1. Pg.7-36
- Kanning, U.P dan Hill, A., (2013). *Validation of the Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) in six Languages*. *Journal of Business and Media Psychology*. Vol. 4.no. 2. p. 11-20.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo, 2005. *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behavior : An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Locke, E.A, 1969, "The Natural and Causes of Job Satisfaction, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*", Rand Mc Nally, Chicago.
- L Lingga, 2014, Pengaruh Komitmen Karyawan, Budaya Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Keuangan Bpr Di Tanjungpinang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Muslih.(2011). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan.*Jurnal Manajemen&Bisnis*.11 (1) hal 3-19.
- Murti, H., dan Srimulyani, V.A., 2013, Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada Pdam Kota Madiun. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 1 (1): 10-17.
- Murty & Hudiwinarsih (2012), Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya).*The Indonesian Accounting Review*, 2 (2): 215-228.
- Mohammed, F., & Eleswed, M., 2013, *Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Correlational Study in Bahrain*. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 3 (5): 43-53.
- Mas'ud, F., (2004). *Survei Diagnosis Organisasional; Konsep & Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Novita, et.al (2016), Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 34 (1): 38-46
- Praditya, I.M.D.I., dan Putra, M.S., 2016, "Pengaruh Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Karyawan Di *Wina Holiday Villa*", *E-Journal Manajemen Unud*, 5 (6) : pp3532-3559.
- Priyatama (2014), Analisis Pengaruh KomitmenOrganisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Sinar Sosro Semarang).
- Perry, James L, 1996. *Measuring Public Service Motivation : An Assessment of Construct Reliability and Validity*
- Rich, B.L dan Lepine, J., (2010).*Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance*. *Academy of Management Journal*.Vol. 53.No.3. p.617-635.
- Rizal, Muhamad, M Syafiie Idrus, Djumahir, dan Rahayu Mintarti, 2014. —*Effect of Compensation on Motivation, Organizational Commitment and Employee Performance (Studies at Local Revenue Management in Kendari City)*ll, *International Journal of Business and Management Invention*, Volume 3 Nomor 2 hal 64-79.
- Rivai, V., (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Muria Kencana, Jakarta.
- Robbins, P.S., (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks.
- Robbins, P.S. dan Judge, A.T., (2008).*Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks.
- Robbins, P.S. dan Judge, A.T., 2009.*Organizational Behavior*.13<sup>th</sup>Edition. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

- Runtuwene, F., 2015, "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Minahasa Selatan, *Jurnal Manajemen*. Tersedia di <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/download/6550/6074>. Republik Indonesia. 2011. *Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta :Sekretariat Negara.
- Sukmawati dan Gani (2014). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Karyawan PT. Telkom Siporennu Makassar*. Jurnal Manajemen dan Akuntansi.
- Sedarmayanti, (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Supriyani dan Mahmud, (2010). *Membangun Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi pada PT. Astra International di Semarang*. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro.
- Seymour, J. Madison. 1991. "Aid University Linkages for Agricultural Development", *Journal of Higher Education*, Vol.62, No : 3, p : 288-316
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M., 2000. *Peran Ilmu Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik*. Makalah, Yogyakarta : Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada.
- Diana, Sulianti K.L. Tobing., 2009. *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.11.No.1.Maret 2009.Hal.31-37.
- Wexley, N. K., dan Yukl A. G., (2000). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Jakarta: Rineka Cipta.