

# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Padabadan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen HM. Ryacudu Kabupaten Lampung Utara

*Herlintati*

Implementasi Kebijakan Badan Usaha Milik Desa (Bumdesa) di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan (Studi Kasus di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan)

*Ita Novita*

Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang

*L. Fandhi Ahmad Zia S.*

Analisis Penerapan disiplin Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang

*Malik*

Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Daya Dukung Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung

*Nesya Amallia*

Peran Assessment Center Dalam Pengembangan Karier Personel Polri di Wilayah Kepolisian Daerah Lampung

*Tatok Sulistiyawan*

Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

*Zesty Miranda*



# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 1 April 2017

### **Pembina**

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

### **Penanggung Jawab**

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

### **Ketua Penyunting**

Dr. Malik, M.Si

### **Penyunting Ahli**

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

### **Penyunting Pelaksana**

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Vida Yunia Cancer, S.A.N

### **Tata Usaha**

Winda, SE

### **Penerbit**

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

### **Alamat Redaksi**

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 1 April 2017

### DAFTAR ISI

Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Tenaga Medis Padabadan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen Hm. Ryacudu Kabupaten Lampung Utara	1-10
<b>Herlintati</b>	
Implementasi Kebijakan Badan Usaha Milik Desa (Bumdesa) di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan (Studi Kasus di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan)	11-18
<b>Ita Novita</b>	
Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang	19-27
<b>L. Fandhi Ahmad Zia S.</b>	
Analisis Penerapan disiplin Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Catatan Sipil Dan Kependudukan Kabupaten Tulang Bawang	28-37
<b>Malik</b>	
Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Daya Dukung Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Bandar Lampung	38-45
<b>Nesya Amallia</b>	
Peran <i>Assessment Center</i> Dalam Pengembangan Karier Personel Polri di Wilayah Kepolisian Daerah Lampung	45-54
<b>Tatok Sulistiyawan</b>	
Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai	55-64
<b>Zesty Miranda</b>	

# PENGARUH MOTIVASI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI UNIVERSITAS SANG BUMI RUWA JURAI

Oleh:

**ZESTY MIRANDA, MAHASISWA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

---

## **ABSTRACT**

*Problems in this research are: (1) Does motivation affect employee performance at Sang Bumi Ruwa Jurai University, (2) Does compensation affect employee performance at Sang Bumi Ruwa Jurai University, (2) Does Motivation and Compensation affect employee performance at University The Earth Ruwa Jurai. The method of research which according to the researcher in accordance with the method of this research is using this type of research is survey. The population of this research is 80 employees at Bumi Bumi Ruwa Jurai University, this research is census because the entire population is used as the research sample.*

*The result of the research shows that there is significant influence of motivation and compensation on employee performance at the University of Sang Bumi Ruwa Jurai, the biggest influence of the motivating variable is the internal motivation dimension, while the smallest dimension of the motivating variable is the external motivation. Then the biggest dimension of the Compensation Variable is the dimension of financial compensation and then the smallest dimension of the compensation variable is the non-financial compensation dimension. Then based on the results of research shows that the compensation variable is a greater influence on employee performance at the University of Earth Ruwa Jurai, than the Variables Motivation employees, thus that both motivation and compensation has been implemented but not yet optimal because there are other variables that affect but not Investigated.*

*Keywords: Motivation, Compensation, Employee Performance.*

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Selain faktor motivasi kerja, kompensasi terhadap pegawai tersebut juga tidak kalah pentingnya di dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kompensasi adalah kondisi – kondisi material dan psikologis yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus menyediakan kompensasi yang memadai seperti sistem pemberian upah yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian, (besaran kompensasi yang sesuai), serta lingkungan non fisik (suasana kerja pegawai, kesejahteraan pegawai, hubungan antar sesama pegawai, serta pemberian pengekuan oleh pimpinan). Pemberian Kompensasi yang baik dapat mendukung

pelaksanaan kerja sehingga pegawai memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja pegawai.

Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, dalam hal ini diperlukan adanya peran organisasi dalam meningkatkan motivasi dan memberikan kompensasi yang sesuai guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam

menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing.

Kurang maksimal motivasi kerja pegawai serta belum terciptanya pemberian kompensasi yang sesuai pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai hal ini terlihat dari banyaknya pegawai yang sering menunda menyelesaikan pekerjaan serta terkesan relatif masih terdapat sikap dan perilaku pegawai yang kurang mau melaksanakan pekerjaan sesuai tupoksinya, sehingga mempengaruhi kinerja pegawai.

Beberapa kendala tersebut, yang menyebabkan kinerja pegawai kurang optimal diduga disebabkan oleh motivasi kerja yang rendah, disamping itu juga tidak didukung dengan pemberian kompensasi yang memadai. Kompensasi yang dimaksud adalah pegawai relatif kurang sesuai dengan standar yang diinginkan dalam melaksanakan pekerjaan, sebagai tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai.

Secara empirik bahwa identifikasi masalah yang terjadi di Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai yaitu:

1. Motivasi kerja pegawai yang relatif rendah, hal ini terlihat bahwa pelaksanaan TUPOKSI (tugas pokok dan fungsi) belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini mengakibatkan adanya pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang bukan bidangnya justru mengerjakan pekerjaan lain (terjadi perangkapan fungsi), pada saat saat sibuk pekerjaan hanya dikerjakan beberapa orang saja, sedangkan anggota tim yang lain tidak ikut serta dalam aktivitas tersebut, masing-masing sering ditemukan pegawai yang hanya bercerita/ngobrol pada jam kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilaksanakan.
2. Kompensasi yang dianggap kurang sesuai terlihat dari adanya pegawai yang mempunyai pekerjaan yang sangat banyak tapi disatu sisi ada pegawai yang relatif kurang pekerjaan,

tetapi kompensasi yang didapat sama. Hal ini dapat mengganggu kinerja pegawai.

3. Kinerja pegawai menurun terlihat dari penyelesaian pekerjaan yang relatif tidak tepat waktu, yang mengakibatkan pekerjaan menumpuk.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : “Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai”.

Berdasarkan Identifikasi masalah tersebut, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai.
2. Apakah Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai.
3. Apakah Motivasi dan Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai.

## **B. Kerangka Pemikiran**

Seperti telah disebutkan pada pembahasan terdahulu bahwa motivasi merupakan salah satu fungsi dalam proses manajemen yang mempunyai arti sebagai keseluruhan proses pemberian motif (penggerak) bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja sama dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Menurut Siagian (1996: 128) berpendapat bahwa, motivasi adalah (1) keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, (2) tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Selanjutnya dalam kehidupan berorganisasi, termasuk kehidupan berkarya dalam organisasi bisnis, aspek motivasi mutlak mendapat perhatian serius dari para manajer.

Kaitan antara kompetensi pegawai dengan kepuasan kerja terletak pada

pemikiran bahwa pegawai yang mempunyai kompetensi yang baik diharapkan akan mampu melayani dengan baik pula. Dengan demikian akan tercipta kepuasan kerja yang merupakan bagian dari pengembangan sumber daya manusia dari sebuah organisasi.

Menurut Simamora (2004:27) mengemukakan bahwa kompensasi adalah merupakan cara untuk meningkatkan kemampuan pegawai secara optimal. Kompensasi mencakup dua aspek yaitu (1) Kompensasi Finansial, (2) Kompensasi Nonfinansial.

Kemudian untuk mengukur kinerja pegawai maka dipakai konsep Dwiyanto (2006:50-51) yang mengemukakan lima indikator yaitu; (1) produktivitas, (2) Kualitas pelayanan/kepuasan masyarakat, (3) responsivitas, (4) responsibilitas, (5) Akuntabilitas.

Kemudian untuk menghubungkan Motivasi dan kinerja pegawai maka dipergunakan teori yang dikemukakan oleh Duncan (Indrawijaya, 1986 : 69), mengemukakan bahwa, Motivasi diawali dengan keinginan untuk mempengaruhi seseorang. Keinginan tersebut melalui proses persepsi diterima oleh seseorang. Proses persepsi ini ditentukan oleh kepribadian, sikap, pengalaman, dan harapan seseorang. Selanjutnya apa yang diterima diberi arti oleh yang bersangkutan menurut minat dan keinginannya (faktor intrinsik). Minat ini mendorong untuk juga mencari informasi yang akan digunakan oleh yang bersangkutan untuk mengembangkan beberapa alternatif tindakan dan pemilihan tindakan. Berdasarkan tindakan ini selanjutnya ia melakukan evaluasi, yaitu dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan tindakannya sendiri.

Kemudian teori yang menghubungkan antara kompensasi dan kinerja pegawai menurut Arep dan Tanjong (2002:122) dimulai dengan kegiatan analisis pekerjaan. Hasil analisis pekerjaan adalah deskripsi dan spesifikasi

pekerjaan dan selanjutnya standar-standar pekerjaan. Di sisi lain, harus diketahui peraturan upah minimum sebagai batas minimal yang tidak boleh dilanggar. Berdasarkan deskripsi dan spesifikasi pekerjaan, dilakukan survei sistem pengupahan di perusahaan-perusahaan lain sehingga menghasilkan struktur upah di perusahaan. Struktur upah yang dilakukan digunakan sebagai bahan untuk membuat aturan-aturan organisasi. Selanjutnya dengan dihubungkannya standar pekerjaan dengan aturan-aturan administrasi, maka dilaksanakanlah penilaian prestasi karyawan. Pada akhirnya, berdasarkan prestasi karyawan, dibayarkanlah upah karyawan yang bersangkutan.

### **C. Metode Penelitian**

#### **1. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode *Survei Eksplanatory*, yang merupakan penyelidikan kausalitas dengan mendasarkan pada pengamatan terhadap pengaruh yang terjadi, yaitu melakukan penelitian dengan mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Singarimbun dan Effendi, 1989 : 3). Untuk melengkapi data utama (data primer) juga digunakan observasi sebagai pelengkap dari metode survey.

#### **2. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai berjumlah 80 orang. Karena sedikitnya jumlah populasi maka penulis menggunakan metode total sampling yakni seluruh populasi menjadi anggota yang akan diamati sebagai sampel, karena sampel yang besar cenderung memberikan atau lebih mendekati nilai sesungguhnya terhadap populasi atau dapat dikatakan semakin kecil pula kesalahan.



## D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 1. Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk menentukan kriteria nilai prosentase dari jawaban responden, pada setiap item pertanyaan seperti yang digambarkan pada bagian sebelumnya, maka diadakan pengukuran dengan menggunakan data yang diperoleh dari kuesioner yang masing-masing item pertanyaan disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai menurut responden.

### a. Variabel Motivasi (X1)

Motivasi, sebagai Variabel Bebas (X1) : yaitu kondisi yang dapat menjelaskan data mengenai Motivasi Pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, dimensi-dimensinya yaitu, (1) Proses pemberian motif, (2) Tercapainya tujuan organisasi, sesuai hasil penelitian dari empat pertanyaan, yang dapat diuraikan adalah seperti pada tabel 1:

Tabel 1. Kriteria penilaian Tentang Variabel Motivasi

No Item	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Memberikan motivasi untuk pemenuhan kebutuhan dasar	280	400	70,0	Tinggi
2	Keinginan untuk berhasil Pemenuhan kebutuhan karyawan.	284	400	71.0	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Proses pemberian motif</b>	<b>282</b>	<b>400</b>	<b>70.5</b>	<b>Tinggi</b>
3	Memberikan motivasi untuk mencapai target pekerjaan	250	400	62.5	Cukup
4	Memberikan motivasi untuk mendapatkan penghargaan	264	400	66.0	Cukup
	<b>Rata-Rata Dimensi Tercapainya tujuan organisasi</b>	<b>257</b>	<b>400</b>	<b>64.3</b>	<b>Cukup</b>
	<b>RATA-RATA</b>	<b>270</b>	<b>400</b>	<b>67,5</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2017

Dari tabel 1. dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel Motivasi adalah cukup baik yaitu sebesar 67,5% atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pertanyaan pada Variabel Motivasi. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Motivasi berkaitan dengan indikator-indikator dari pembentuk Variabel Motivasi telah dilaksanakan, namun belum optimal.

- 1) Dimensi proses pemberian motif, melalui pemenuhan kebutuhan seorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan mengembangkan metode berfikir secara sistematis agar

dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam menjalankan tugas Pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Adapun indikator-indikatornya adalah memberikan Motivasi untuk pemenuhan kebutuhan dasar, pemenuhan kebutuhan karyawan.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa dimensi pemberian motif berada pada kategori tinggi yaitu 70,50 persen, dan merupakan dimensi yang tinggi, dari pembentuk variabel motivasi.

- 2) Dimensi Tercapainya tujuan organisasi, indikatornya adalah, memberikan Motivasi

untuk mencapai target pekerjaan, memberikan Motivasi untuk mendapatkan penghargaan. Dari hasil penelitian, dimensi tercapainya tujuan organisasi yaitu berada pada kategori cukup, yaitu sebesar, 64,30 persen. Sedangkan rata-rata jawaban pada variabel Motivasi yaitu berapa dapa kategori cukup atau sebesar 67.5 persen.

Dari penjelasan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, pemberian Motivasi pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, pada prinsipnya masih perlu mendapatkan pembinaan yang cukup serius. Karena dari dimensi-dimensi yang diteliti pada umumnya responden menyatakan bahwa pemberian motivasi pegawai masih relatif sedang, sehingga dianggap perlu pemberian kesempatan yang seluas-luasnya dalam hal peningkatan kualitas sumber

daya manusianya (SDM), baik melalui pendidikan dan pelatihan, kursus-kursus, maupun pendidikan penjenjangan bagi pegawai yang memenuhi syarat untuk menduduki jabatan tertentu, sehingga target peningkatan kinerja pegawai dapat tercapai sesuai rencana yang telah ditetapkan.

#### b. Variabel Kompensasi (X2)

Variabel Kompensasi terdiri atas 2 (dua) dimensi yaitu (1) Kompensasi Finansial, (2) Kompensasi Non finansial. Dari hasil pengolahan skor dan persentasenya untuk data tanggapan responden penelitian terhadap pernyataan-pertanyaan tentang variabel Kompensasi diuraikan dari hasil pengolahan data terhadap 4 (empat) pernyataan tentang variabel Kompensasi adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel 2 :

Tabel 2. Kriteria penilaian Tentang Variabel Kompensasi

No Item	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Pemberian uang secara langsung,	284	400	71,0	Tinggi
2	Pemberian tunjangan kinerja.	282	400	70.5	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Kompensasi Finansial,</b>	<b>283</b>	<b>400</b>	<b>70.8</b>	<b>Tinggi</b>
3	Pemberian pujian.	250	400	62.5	Cukup
4	Kenaikan jabatan istimewa	248	400	62.0	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Kompensasi Non finansial</b>	<b>249</b>	<b>400</b>	<b>62.3</b>	<b>Cukup</b>
	<b>RATA-RATA</b>	<b>266</b>	<b>400</b>	<b>66,5</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2017

Dari tabel 2. dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel Kompensasi adalah cukup baik yaitu sebesar 66,50% atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pertanyaan pada Variabel Kompensasi. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel

Kompensasi berkaitan dengan indikator-indikator dari pembentuk Variabel Kompensasi telah dilaksanakan, namun belum optimal.

Dari hasil penelitian bahwa dimansi yang terbesar dari pembentuk variabel kompensasi



yaitu, dimensi kompensasi finansial, yaitu sebesar 70,8 % atau berada pada kategori tinggi, sedangkan dimensi terendah dari pembentuk variabel kompensasi yaitu dimensi kompensasi non finansial, yaitu sebesar 62.3 persen, dan berada pada kategori cukup.

Menurut penulis bahwa kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi terhadap peningkatan Kompensasi, dengan demikian bahwa pelaksana yang mempunyai kinerja tepat waktu tinggi dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan sendirinya dapat meningkatkan Kompensasi, sebab pelaksana dapat memberikan standar waktu dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga kualitas kinerjanya dapat meningkat.

Pemberian kompensasi finansial dalam suatu organisasi bertujuan untuk memberikan perasaan puas terhadap pegawai atas apa yang dikerjakan pada suatu organisasi, faktor kompensasi, merupakan komponen yang cukup mempengaruhi daripada proses peningkatan kinerja pegawai, oleh karena itu organisasi harus cukup jeli menangani hal tersebut, dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai yang prima. Kinerja pegawai mencerminkan tanggung jawab seseorang atau kelompok/satuan kerja/unit atas beban kerja yang diberikan. Sesuai dengan tujuan organisasi maka hal ini perlu diperhatikan bahwa organisasi tidak akan dapat berjalan

dengan baik jika kurang memperhatikan masalah kinerja pegawai masing-masing unit.

### c. Variabel Kinerja Pegawai.

Kinerja dalam penelitian ini diartikan sebagai hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Mengingat kinerja pegawai merupakan salah satu barometer untuk melihat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, maka perlu ditetapkan suatu penilaian kinerja, sebagai salah satu tolok ukur kinerja individu. Pengukuran kinerja pegawai dilakukan berdasarkan tercapainya tujuan organisasi kerja yaitu dengan mengevaluasi aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dalam kaitannya dengan pekerjaannya atau bagaimana pegawai mengerjakan pekerjaannya. Pengukuran berdasarkan tercapainya tujuan organisasi akan menghasilkan obyektivitas yaitu keluaran yang mampu dihasilkan karyawan sesuai dengan kapasitas yang dimilikinya.

Hasil pengolahan skor dan persentasenya yang terdiri dari 15 (lima belas) pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kriteria Penilaian Tentang Variabel Kinerja pegawai

No Item	Pertanyaan	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Aktivitas kantor/instansi telah tersedia sarana dan prasarana pelayanan	290	400	72,5	Tinggi
2.	Bapak/Ibu/Sdr(i) tempat memberikan pelayanan	270	400	67.5	Cukup

	cukup nyaman				
3	Bagian terkait petugas pelayanan telah mencukupi kuantitasnya.	250	400	62.5	Cukup
4	Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam memberikan pelayanan selalu tepat waktu	240	400	60.0	Cukup
5	Dalam memberikan pelayanan selalu sesuai prosedur yang ditetapkan	264	400	66,0	Cukup
6	Selalu memperlakukan sama dalam memberikan pelayanan	280	400	70,0	Tinggi
7	Selalu berupaya menanggapi kebutuhan pelanggan	270	400	67.5	Cukup
8	Selalu terbuka untuk menerima saran/kritikan dari pelanggan.	250	400	62.5	Cukup
9	Selalu memberikan perhatian penuh terhadap pelayanan	248	400	62.0	Cukup
10	Selalu memberikan jaminan keamanan dalam memenuhi pelayanan	264	400	66,0	Cukup
11	Selalu berupaya menjaga kepercayaan dalam memberikan pelayanan	284	400	71,0	Tinggi
12	Selalu bertanggung jawab terhadap pelanggan dalam melaksanakan pel.	282	400	70.5	Tinggi
13	Selalu temotivasi untuk membantu pelanggan dalam menyelesaikan kebutuhan pelanggan	250	400	62.5	Cukup
14	Selalu melayani sesuai kebutuhan pelanggan	248	400	62.0	Cukup
15	Selalu tanggap dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan.	264	400	66,0	Cukup
	<b>RATA-RATA</b>	<b>262</b>	<b>400</b>	<b>65.5</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2017

Berdasarkan Tabel 3 tersebut terlihat bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel Kinerja pegawai adalah cukup yaitu sebesar, 65,5 persen atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pernyataan pada indikator pembentuk variabel Kinerja pegawai tersebut. Hasil itu, mengindikasikan bahwa variabel Kinerja pegawai belum dilaksanakan dengan optimal. Perumusan dan penyusunan tentang operasionalisasi implementasi program yang harus ditempuh dan dilakukan dalam upaya memberikan pemahaman dan penyebar luasannya belum dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

Hasil dari setiap indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kinerja pegawai yang tertinggi adalah dimensi *responsibilitas* yaitu sebesar 71 persen atau berada pada kategori tinggi, sedangkan dimensi yang

terendah dari pembentuk variabel kinerja pegawai yaitu dimensi kualitas layanan sebesar 61,2 persen atau berada pada kategori cukup.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja pegawai yang sebenarnya sudah dibuat secara jelas, namun jika dilihat tingkat prioritas dan faktor pendukung program masuk dalam kategori cukup dengan persentase skor yaitu 65,5 persen. Jadi terlihat belum optimalnya variabel Kinerja pegawai terjadi dikarenakan belum optimalnya prioritas program dan belum optimalnya faktor pendukung program yang tersedia.

Sesuai hasil penelitian tentang variabel motivasi dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Menurut Siagian (1986 : 128) berpendapat bahwa, motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka bekerja dengan

ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Selanjutnya dalam kehidupan berorganisasi, termasuk kehidupan berkarya dalam organisasi bisnis, aspek motivasi mutlak mendapat perhatian serius dari para manajer, berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kemudian Simamora (2004:27) mengemukakan bahwa kompensasi adalah merupakan cara untuk meningkatkan kemampuan pegawai secara optimal. Kompensasi mencakup dua aspek yaitu (1) Kompensasi Finansial, (2) Kompensasi Non finansial. Dengan demikian bahwa teori tersebut mendukung dari pada penelitian ini, sesuai hipotesis yang dikemukakan bahwa Motivasi dan Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, serta didukung oleh teori yang dipergunakan.

## **E. Kesimpulan dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

- a. Motivasi pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Pengukuran dimensi-dimensi disiplin pegawai meliputi : (1) Proses pemberian motif, (2) Tercapainya tujuan organisasi, berada pada kategori sedang yang berarti bahwa pelaksanaan motivasi pegawai telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena masih ada pegawai yang belum optimal menyelesaikan tugas-tugasnya sebagaimana kedudukannya sebagai pegawai pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai.
- b. Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Pengukuran

dimensi-dimensi kompensasi meliputi : (1) Kompensasi Finansial, (2) Kompensasi Non finansial, berada pada kategori cukup baik, hal tersebut berarti bahwa pelaksanaan kompensasi telah dilakukan, namun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena masih ada pegawai yang belum sepenuhnya mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga masih ada pegawai yang belum sepenuhnya bekerja secara optimal, karena mereka merasa walaupun bekerja dengan baik tetapi belum tentu mendapat kompensasi yang sesuai, kinerja mereka.

- c. Motivasi dan Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai. Sumbangan variabel motivasi pegawai dan kompensasi terhadap kinerja pegawai, berada pada kategori cukup baik namun belum optimal. Hal tersebut terjadi karena masih ada variabel lain yang berpengaruh tetapi tidak diteliti.

### **2. Saran-saran**

Saran-saran yang dikemukakan dari penelitian ini adalah :

- a. Pimpinan perlu meningkatkan pemberian motivasi secara terus-menerus dan berkesinambungan, sehingga kinerja pegawai dapat lebih optimal dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
- b. Kompensasi perlu diberikan secara terus-menerus dan berkesinambungan baik kompensasi finansial maupun kompensasi non finansial agar pegawai dapat terus meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.
- c. Kemampuan pegawai perlu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan utamanya kerjasama dan kekompakan antar pegawai agar dapat terjadi sinergitas dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada

pegawai tersebut sehingga terjadi peningkatan kinerja pegawai dapat terwujud.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arep dan Tanjung. 2002. *Kompenasasi dan Kinerja pegawai*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ancok, Djamaludin. 1987. *Teknik Penyusunan Skala Pengukur*. Yogyakarta.: Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gajah Mada.
- Azwar, Saifuddin. 2000. “*Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bernardin & Russel. 2001. *Birokrasi*. Terjemahan Sahat Simamora. Jakarta: Rajawali Pers.
- Blumberg, dan Pringle. 1982, *Symbolic Interactionism : Perspectives and Method*, New Jersey: Prentice-Hall
- Casio, and Byars; L. 1992; *Management: Theory and Application*. Homewood: Richard D. Irwin, Inc.
- Dharma, S. 1998. *Otonomi Penyelenggaraan Penierintah Daerah*. Jakarta. Gramedia.
- Dimock, Marshall and Glade Dimock. 1984. *Administrasi Negara*. Terjemahan Husni Thamrin Pane. Jakarta : Aksara Baru.
- Donnelly, et all. 1994. Alih Bahasa, Pengukuran Kinerja. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gadjah Mada.
- Elisur, D., Et. All., 1996., *Agricultural Policies in Developing Countries*, (terjemahan) Melbourne, Sy: Cambridge University Press, New York, Port Chester.
- Gibson, Ivancevick. Donnelly. 1996. Terjemahan Djoerban Wahid. *Organisasi dan Manajemen. Perilaku. Struktur. Proses*. . Jakarta : Erlangga.
- , 1997. Terjemahan Djoerban Wahid. *Organisasi dan Manajemen. Perilaku. Struktur. Proses*. Rdisi Revisi. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, I, 1987. *Organisasi*. Alih Bahasa: Nunuk Adriani. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1986. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta : Gunung Agung..
- Administrasi Pembangunan*. Penyunting: Sapt Nirwandar dan Ibrahim Tadju. Jakarta: Sinar Harapan.
- Nigro, felix. A. Llyod G. Nigro. 1984. *Modern Public Administration*. Harper & Row Publisher. New York.
- Nitisesmito, Alex, S. 1986. *Manajemen Personalial*, (Manajemen Sumber Daya Manusia). Jakarta: Cipta Jakarta.
- Pamudji. 1987. *Praktek Organisasi dan Metode*. Jakarta: Pusat Pendidikan Depdagri.

- Prawirosentono. 1999. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta : Bina Aksara..
- , 2001. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta : Bina Aksara.
- Riduwan. 2002. *Skala Pengukuran variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Rivai, M. 2005. *Pengantar Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Baru.
- Robbins, Stephen P., dan Coulter, Mary. 2003. *Manajemen*. Penerjemah Hermaya. Edisi keenam. Jakarta: Prehallindo.
- Ruky, Achmad S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sainsudifi, S. 2005. *Faktor Manusia dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta : Akademika Pressindo.
- Samsudin, 2005. *Faktor Manusia dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta : Akademika Pressindo.
- Santoso, BP. 1997. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru, Perspektif Kultural dan Struktural*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT.Aditama.
- Siagian, P. Sondang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.

ISSN : 2443-1214

**e-JKPP**

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 1 April 2017

**Diterbitkan Oleh :**  
**Program Pascasarjana**  
**Magister Ilmu Administrasi**  
**Universitas Bandar Lampung**

