



**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA
DAN KOMITMEN PEGAWAI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

ARDA LADENIA SIREGAR
NPM 2015310383

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2024**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN
PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN

NAMA : ARDA LADENIA SIREGAR
N.P.M : 2015310383
FAKULTAS : SOSIAL SAINS
PROGRAM STUDI : Manajemen
TANGGAL KELULUSAN : 04 Juni 2024

DIKETAHUI

DEKAN



Dr. E. Rusladi, SE., M.Si.

KETUA PROGRAM STUDI



Husni Muhammad Ritonga, B.A., M.Sc. M.

DISETUJUI
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I



Dr. Muhammad Toyib Daulay, S.E., M.M.

PEMBIMBING II



Dr. Yohny Anwar, S.E., S.H., M.M., M.H.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARDA LADENIA SIREGAR
NPM : 2015310383
Prodi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat);
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya skripsi ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Juni 2024



ARDA LADENIA SIREGAR
NPM: 2015310383

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arda Ladenia Siregar
NPM : 2015310383
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Medan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Sehubungan dengan hal ini, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Juni 2024



Arda Ladenia Siregar

Arda Ladenia Siregar
2015310383

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui lebih jelas bagaimana Analisis Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 64 orang responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pembagian kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistik, yakni dengan menggunakan analisis regresi berganda yang pengelolahannya dilakukan dengan program SPSS Versi 16. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $5,522 > t_{tabel}$ sebesar $1,673$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak, artinya bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Hasil pengujian untuk variabel motivasi kerja menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2,221 > t_{tabel}$ sebesar $1,673$ dengan nilai signifikan $0,030 < 0,05$, maka hipotesis H2 diterima dan H0 ditolak, artinya bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Hasil pengujian untuk variabel komitmen kerja menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $0,671 < t_{tabel}$ sebesar $1,673$ dengan nilai signifikan $0,505 > 0,05$, maka hipotesis H3 ditolak dan H0 diterima, artinya bahwa komitmen kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan nilai F_{hitung} sebesar $30,26 > F_{tabel}$ sebesar $2,77$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Nilai *adjusted R Square* yang dihasilkan sebesar $0,582$ yang mengindikasikan bahwa $58,2\%$ kinerja pegawai dapat diperoleh dan dijelaskan oleh kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja sedangkan sisanya $41,8\%$ dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas seperti kemampuan, kedisiplinan, lingkungan kerja dan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Komitmen Pegawai Dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT

This research aims to test and find out more clearly how the analysis of job satisfaction, work motivation and employee commitment affects the performance of Medan City Population and Civil Registration Service employees. This research uses quantitative methods involving 64 respondents. Data collection was carried out using questionnaires. The data obtained were analyzed using statistical formulas, namely by using multiple regression analysis which was processed using the SPSS Version 16 program. The results of the quantitative analysis showed that the job satisfaction variable showed a t_{count} value of 5.522 > t_{table} of 1.673 with a significant value of 0.000 < 0.05, then the hypothesis H1 is accepted and H0 is rejected, meaning that job satisfaction has a partially positive and significant effect on the performance of Medan City Population and Civil Registration Service employees. The test results for the work motivation variable show a t_{count} value of 2.221 > t_{table} of 1.673 with a significant value of 0.030 < 0.05, so hypothesis H2 is accepted and H0 is rejected, meaning that work motivation has a partially positive and significant effect on the performance of Population and Registration Service employees Medan City Civil. The test results for the work commitment variable show a t_{count} value of 0.671 < t_{table} of 1.673 with a significant value of 0.505 > 0.05, so hypothesis H3 is rejected and H0 is accepted, meaning that work commitment has no partially significant effect on the performance of City Population and Civil Registration Service employees Medan. Job satisfaction, work motivation and work commitment simultaneously have a significant effect on the performance of Medan City Population and Civil Registration Service employees with a F_{count} value of 30.26 > F_{table} of 2.77 and a significant 0.000 < 0.05. The resulting adjusted R Square value is 0.582 which indicates that 58.2% of employee performance can be obtained and explained by job satisfaction, work motivation and work commitment while the remaining 41.8% can be explained by other factors not discussed such as ability, discipline, work environment and other factors that can influence employee performance.

Keywords: Job Satisfaction, Work Motivation, Employee Commitment and Employee Performance

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**“Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk
mengejanya”**

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik.

Teman-teman Manajemen senasib, sepejuangan dan sepenanggungan, terima kasih atas semangat dan doa yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”**.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan S.E., M.M selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi
2. Bapak Dr. E. Rusiadi, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Bapak Husni Muharram Ritonga, BA., M.Sc.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Panca Budi.
4. Bapak Dr Muhammad Toyib Daulay, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk member arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr Yohny Anwar, S.E.S.H., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk member arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

7. Teristimewa penulis ucapkan kepada Kedua Orang Tua yaitu Ayahanda Hazairin dan Ibunda Sri Hastuti. Terimakasih atas semua kasih sayang yang tidak pernah hilang, doa, dukungan, motivasi, didikan dan semangat yang tulus dan ikhlas dan tentunya sangat berarti bagi penulis. Sehat selalu dan tetap tertawa bersama. Semoga penulis dapat menjadi anak yang selalu berbakti kepada orang tua dan memberikan kebahagiaan di sepanjang hidupnya.
8. Seluruh staf pengajar pada Program Studi Manajemen yang telah membimbing penulis selama berada di bangku kuliah sehingga penulis mendapat ilmu dan pengalaman baru.
9. Terima kasih kepada sahabat saya yaitu sahabat-sahabat terkasih (WWS), Cahaya Adzandini, Tiara Hastina Putri, Monica Octavia, Ayu Wulandarri, Fanny Ismaliah, Ikhsan Mardiansyah, Wira Yudha Pratama, Mhd. Fikri Gunawan, Rio Wahyuda, Tawarta Sembiring, Tio Bahtranta yang telah menemani perjalanan awal kuliah hingga sekarang dan terimakasih banyak telah memberikan semangat , dukungan serta masukan kepada penulis.
10. Terima kasih kepada teman-teman penulis Fakultas Sosial Sains Program Studi Manajemen yaitu Samha Putra Husin, terimakasih untuk pengorbanan, perhatian, bantuan dan ketersediaan waktunya untuk menemani serta tulus dan ikhlas dalam memberikan semangat kepada penulis.
11. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga segala bantuan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penulis mengharapkan masukan dan saran dari para pembaca untuk menyempurnakan proposal ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Medan, Juni 2024

Peneliti

Arda Ladenia Siregar

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
LEMBARAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	12
1. Identifikasi Masalah	12
2. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Manfaat Penelitian	14
E. Keaslian Penelitian	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	16
1. Kinerja Pegawai	16
2. Kepuasan Kerja	21
3. Motivasi Kerja	25
4. Komitmen Pegawai	28
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Konseptual.....	38
D. Hipotesis	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
1. Lokasi Penelitian	42
2. Waktu Penelitian	42
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	43
1. Variabel Penelitian	43
2. Definisi Operasional.....	43

D. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	45
3. Jenis dan Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisa Data	47
1. Uji Kualitas Data	47
2. Uji Asumsi Klasik	48
3. Uji Regresi Linear Berganda	50
4. Uji Hipotesis	50
5. Koefisien Determinasi (R^2)	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Deskripsi Objek Penelitian	54
2. Deskripsi Jawaban Responden	60
3. Uji Kualitas Data	64
a. Pengujian Validitas	64
b. Reliabilitas	65
4. Pengujian Asumsi Klasik	66
a. Uji Normalitas Data	66
b. Uji Multikolinieritas	68
c. Uji Heterokedesitas	69
5. Regresi Linier Berganda	70
6. Uji Hipotesis	72
a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	72
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	73
c. Koefisien Determinasi	74
B. Pembahasan	
1. Hipotesis 1	76
2. Hipotesis 2	77
3. Hipotesis 3	79
4. Hipotesis 4	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Kinerja Pelayanan Disdukcapil Kota Medan.....	4
Tabel 1.2 Penilaian Kinerja Pegawai	5
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 3.3 Instrumen Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.4 Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban.....	57
Tabel 4.5 Jawaban Responden pada Variabel Kinerja Pegawai	57
Tabel 4.6 Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Kerja	59
Tabel 4.7 Jawaban Responden pada Variabel Motivasi Kerja.....	60
Tabel 4.8 Jawaban Responden pada Variabel Komitmen.....	61
Tabel 4.9 Uji Validitas Data	62
Tabel 4.10 Uji Validitas Data	62
Tabel 4.11 Uji Validitas Data	62
Tabel 4.12 Uji Validitas Data	62
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Data.....	63
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Data.....	63
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Data.....	63
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Data.....	63
Tabel 4.17 Uji Kolmogorov Smirnov	66
Tabel 4.18 Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4.19 Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4.20 Uji Parsial.....	70
Tabel 4.21 Uji Simultan	74
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	54
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas	64
Gambar 4.3 PP Plot Uji Normalitas	65
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia berkaitan dengan segala aspek bagaimana orang bekerja dan dikelola secara maksimal di dalam perusahaan. Sumber daya manusia dituntut untuk dapat memperlihatkan hasil kerja yang optimal di dalam perusahaan karena sumber daya manusia yang baik dapat dilihat dari pencapaian kerja yang dihasilkan. Sumber daya manusia merupakan unsur terpenting di dalam perusahaan karena sumber daya manusia yang dapat membuat perencanaan dan merealisasikan rencana yang menjadi visi dan misi perusahaan.

Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, instansi/perusahaan tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi, oleh karena itu hendaknya dari instansi perusahaan itu sendiri memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan.

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus supaya memperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam arti sebenarnya yaitu pekerjaan yang dilaksanakan nantinya akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki. Salah satu indikator sumber daya manusia yang memiliki keunggulan kompetitif yaitu diukur dengan tingkat kinerja yang dicapai pegawai. Biasanya, pengembangan SDM akan mempertinggi kinerja pegawai sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Sumber daya manusia merupakan aset penting dan

berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui manajemen sumber daya manusia (MSDM).

Manurut Kasmir (2018) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Menurut Kasmir (2018) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, loyalitas kerja, kepribadian, kepuasan kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, komitmen dan loyalitas.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu indikator kualitas (mutu) yaitu penyelesaian kegiatan yang mendekati titik kesempurnaan, indikator kuantitas (jumlah) yaitu seberapa besar pencapaian hasil kerja dilihat dari jumlah yang dihasilkan, indikator waktu (jangka waktu) dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara efisien dari sisi penggunaan waktu, indikator penekanan biaya dilihat dari penggunaan anggaran biaya yang sesuai dengan perencanaan diawal, indikator pengawasan bertujuan agar hasil pekerjaan dapat dipertanggungjawabkan dan indikator hubungan antar karyawan yaitu hubungan kerja sama tim antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan (Kasmir, 2018).

Penelitian ini dilakukan di Disdukcapil Medan merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Medan. Fungsi dan tugas Dukcapil memberi

pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, kartu keluarga (KK), akta perkawinan, surat keterangan pindah, hingga pembuatan KTP-elektronik atau e-KTP.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Aparatur Sipil Negara (ASN), dilaksanakan dalam suatu Sistem Manajemen Kinerja ASN yang terdiri atas: perencanaan kinerja; pelaksanaan, pemantauan kinerja, dan pembinaan kinerja; penilaian kinerja; tindak lanjut; dan Sistem Informasi Kinerja ASN. Perencanaan Kinerja terdiri atas penyusunan dan penetapan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) dengan memperhatikan Perilaku Kerja.

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran penting untuk bekerja profesional sesuai dengan tugas dan fungsi pokok dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Diharapkan pegawai ASN memiliki kinerja yang profesional. Pegawai yang mempunyai kinerja yang optimal diindikasikan dari pelayanan yang baik pada masyarakat dan perilakunya yang penuh dengan kesetiaan dan ketaatan kepada negara, bermoral dan bermental baik, profesional, sadar akan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik serta mampu menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa.

Kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan diukur dari berbagai produk layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan pada dasarnya dapat dibagi 2 (dua) kelompok besar, yaitu: kelompok layanan pendaftaran penduduk dan kelompok layanan pencatatan sipil. Layanan pendaftaran penduduk seperti permohonan KTP-el, KK, KIA,

surat pindah dan lain-lain, sedangkan permohonan pencatatan sipil seperti akta kelahiran, perkawinan, kematian, dan lain-lain.

Tabel 1.1 Pencapaian Kinerja Pelayanan Disducapil Kota Medan (2021-2022)

No	Indikator Kinerja Sesuai Tugas dan Fungsi SKPD	Target Renstra SKPD Tahun ke (Dokumen)		Realisasi Capaian Tahun Ke (Dokumen)		Rasio Capaian Pada Tahun Ke (%)	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022
1	Cakupan Penerbitan KK	181.259	181.259	150.382	121.751	83	67,16
2	Cakupan Penerbitan KTP	191.307	236.941	122.398	296.515	63,97	125,14
3	Cakupan Penerbitan Akta Kelahiran	87.931	49.606	83.744	47.244	95,23	95,23
4	Cakupan Penerbitan Akta Kematian	2144	2144	2590	3488	82,77	61,46
5	Cakupan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	83	84	82.01	84.02	98,80	100,02

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan (2024)

Berdasarkan capaian kinerja pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan selama tahun 2021 – 2022, sebagaimana disajikan di atas dapat diketahui masih ada kesenjangan pencapaian kinerja pelayanan yang diselenggarakan pada beberapa jenis pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan dengan target kinerja yang ditetapkan dalam Renstra. Demikian juga capaian kinerja anggaran selama periode 2021 - 2022, masih ada kesenjangan antara target anggaran yang ditetapkan dengan realisasi anggaran setiap tahunnya.

Khusus capaian kinerja pelayanan KTP-el, rendahnya capaian kinerja pelayanan yang diselenggarakan pada beberapa tahun lebih disebabkan terbatasnya ketersediaan blanko KTP-el yang didistribusikan oleh pusat kepada Kota Medan. Ada kecenderungan peningkatan kinerja pelayanan administrasi setiap tahunnya walaupun belum optimal.

Berdasarkan observasi dilakukan ditemukan bahwa Aparat Sipil Negara (ASN) memiliki kinerja yang rendah dalam bekerja yang dapat dilihat dari tingkat profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya..

Tabel 1.2 Penilaian Kinerja Pegawai Disducapil Kota Medan

No	Aspek Penilaian	2022		2021		2020	
		Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
1	Orientasi Pelayanan	85	Baik	80	Baik	71	Cukup
2	Integritas	75	Cukup	84	Baik	83	Baik
3	Komitmen	72	Cukup	80	Baik	74	Cukup
4	Disiplin	69	Kurang Baik	72	Cukup	73	Cukup
5	Kerja Sama	68	Kurang Baik	80	Baik	80	Baik
6	Kepemimpinan	75	Cukup	80	Baik	80	Baik
Rata rata Nilai		74	Cukup	79,33	Cukup	76,833	Baik

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan (2024)

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat kinerja pegawai dari beberapa aspek penilaian Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan pada tahun 2022. Secara umum dapat dilihat bahwasanya penurunan kinerja terjadi di tahun 2022 dengan nilai rata-rata sebesar 74. Rata-rata penilaian kinerja menurun bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu di tahun 2020 dengan rata-rata kinerja sebesar 79,33.

Data di atas menggambarkan bahwa kinerja pegawai masih perlu di evaluasi karena hasil penilaian kinerja pegawai yang belum maksimal. Adapun nilai maksimal yang menjadi indikator penilaian kinerja pegawai haruslah di atas 85 dengan rerata masing-masing aspek penilaian paling rendah dengan nilai 80. Akan tetapi pada aspek komitmen dan disiplin mendapatkan nilai dibawah 80 dengan predikat cukup. Berdasarkan pada analisis yang dilakukan menyimpulkan rendahnya penilaian kinerja pegawai

disebabkan oleh ketidakmampuan pegawai dalam mengikuti prosedur dan aturan kerja yang berlaku di kantor.

Menurut Kasmir (2019) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen karyawan. Menurut Mangkunegara, (2019) kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisinya. Pegawai akan bersikap puas atas pekerjaannya apabila kepuasan kerja pegawai yang disesuaikan dengan keinginan pegawai tersebut.

Pendapat ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2018), menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin besar tingkat kepuasan kerja pegawai maka berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Indikator untuk mengukur kepuasan kerja karyawan yaitu kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap atasan, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap peluang promosi dan kepuasan terhadap pendapatan (Robbins, 2019)

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai menurut Kasmir (2019) yaitu motivasi kerja. Motivasi kerja sangat penting karena dapat membentuk perilaku kerja pegawai. Motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Menurut Hasibuan (2018) motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Pegawai diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerja yang tinggi. Pegawai akan termotivasi apabila keinginan serta kebutuhan mereka terpenuhi. Terdapat hubungan yang kuat antara motivasi dengan kinerja, semakin tinggi motivasi kerja maka akan semakin tinggi kepuasan kerja pegawai. Indikator untuk mengukur motivasi kerja yaitu Kebutuhan Fisiologis, Kebutuhan Rasa Aman, Kebutuhan Sosial atau rasa memiliki, Kebutuhan harga diri (Mangkunegara, 2019)

Kasmir (2019) berpendapat bahwa faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai yaitu komitmen kerja karyawan. Robbins dan Judge (2019) berpendapat bahwa komitmen kerja merupakan tingkatan dari seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk menjadi anggota organisasi. Komitmen memerlukan suatu pengorbanan dan pengabdian individu didalam organisasi, sehingga dapat diartikan sebagai kesetiaan untuk melakukan apa saja yang telah di putuskan oleh organisasi.

Komitmen kerja juga merupakan hubungan antara individu dengan organisasi tempat individu bekerja, yang diartikan bahwa individu mempunyai keyakinan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, adanya kerelaan untuk berusaha secara bersungguh-sungguh demi kepentingan organisasi serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Semakin tinggi tingkat komitmen kerja pegawai maka dapat berdampak pada peningkatan kinerja pegawai tersebut. Indikator untuk mengukur komitmen kerja yaitu komitmen afektif, komitmen kelanjutan, komitmen normatif (Kaswan , 2019).

Menurut Kasmir (2019) indikator dari kinerja pegawai dapat diukur dari kualitas (mutu) pekerjaan dan kuantitas (jumlah) pekerjaan yang dapat diselesaikan. Kualitas pekerjaan dan kuantitas hasil pekerjaan dapat dilihat dari aspek orientasi pelayanan pegawai di tahun 2021 yang mendapat nilai 85 berpredikat baik bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar 80, aspek ini menilai perilaku kerja pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat atau unit kerja terkait atau instansi lain.

Orientasi pelayanan yang menurun menunjukkan bahwa kinerja pegawai mengalami penurunan dalam aspek pelayanan. Menurunnya penilaian kinerja dari aspek pelayanan disebabkan pegawai yang bekerja secara tidak sesuai aturan dan tidak cekatan dalam bekerja. Kasmir (2019) berpendapat bahwa kinerja pegawai yang diukur oleh indikator waktu, penekanan biaya dan pengawasan dapat dilihat dari aspek disiplin kerja. Aspek disiplin dengan mendapat nilai 69 di tahun 2021 yang berpredikat kurang baik hal ini mengindikasikan bahwasanya pegawai tidak disiplin memanfaatkan waktu.

Kurang aspek disiplin kerja pegawai menjadi indikasi rendahnya kinerja pegawai diukur dari indikator pemanfaatan waktu. Penggunaan waktu yang tidak efisien tentunya menjadi faktor yang dapat meningkatkan penekanan biaya karena pegawai harus bekerja lembur dalam menyelesaikan pekerjaannya. Rendahnya kinerja pegawai dilihat dari aspek disiplin di tahun 2021 menjadi indikator bahwa pengawasan kerja masih belum efektif dari atasan.

Menurut Kasmir (2019) bahwa indikator dari kinerja pegawai dapat dilihat dari hubungan antar karyawan. Dilihat dari aspek kerja sama di tahun

2022 mendapat nilai 68 dengan predikat kurang baik. Artinya kinerja pegawai dilihat dari indikator hubungan antar pegawai sangat rendah. Hubungan kerja sama antar pegawai yang rendah menjadi salah satu indikator yang dapat mempengaruhi rendahnya hasil kerja pegawai di kantor sehingga instansi harus melakukan evaluasi dan perubahan kebijakan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia. Hubungan kerja sama yang kurang baik disebabkan karena komunikasi yang kurang antar sesama rekan kerja.

Komitmen kerja juga merupakan hubungan antara individu dengan organisasi tempat individu bekerja, yang diartikan bahwa individu mempunyai keyakinan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, adanya kerelaan untuk berusaha secara bersungguh-sungguh demi kepentingan organisasi serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi.

Penilaian kinerja dari aspek integritas mendapat nilai 75 berpredikat nilai baik yang menggambarkan kemampuan menjaga nilai norma dan etika dalam berorganisasi, aspek komitmen pegawai yaitu kemampuan dan kesanggupan untuk bersikap dan bertindak untuk mewujudkan visi dan misi organisasi, akan tetapi dilihat dari komitmen dengan nilai 72 berpredikat cukup akan tetapi mengalami penurunan dari tahun 2021 sebesar 80 artinya komitmen kerja pegawai mengalami penurunan.

Rendahnya komitmen kerja pegawai disebabkan karena pegawai kurang memahami aturan kerja yang berlaku di kantor. Kepuasan kerja menjadi bagian penting dalam suatu instansi, karena pegawai yang puas dalam bekerja akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya dan dapat bekerja lebih

baik untuk kepentingan dirinya sebagai pegawai dan untuk kepentingan perusahaan secara umum. Dampak kepuasan kerja perlu dipantau dalam mengaitkannya yang dihasilkannya seperti contoh kepuasan kerja dengan kinerja, kepuasan kerja dengan absensi, kepuasan kerja dengan efek lainnya seperti kesehatan fisik mental, kemampuan mempelajari pekerjaan baru dan kecelakaan kerja, dan kepuasan kerja dengan *turnover*.

Dilihat dari penilaian disiplin kerja yang rendah menunjukkan bahwasanya kepuasan kerja pegawai rendah dalam bekerja. Rendahnya kepuasan kerja pegawai karena mereka merasa tidak ada ruang lingkup promosi dalam peningkatan karir. Menurut Hasibuan (2019) motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Pegawai diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerja yang tinggi. Aspek disiplin dengan nilai 69 berpredikat kurang baik, aspek kerja sama dengan nilai 68 dengan predikat kurang baik mengindikasikan bahwasanya motivasi kerja pegawai yang rendah untuk bekerja secara disiplin dan bekerja sama di dalam instansi, kepemimpinan dengan nilai berpredikat baik dan nilai rata-rata penilaian kinerja pegawai berdasarkan aspek tersebut mendapatkan nilai 75 dengan predikat cukup.

Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap pegawai dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi, karena dengan motivasi, seorang pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam

melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penilaian kerja maka peneliti menyimpulkan bahwasanya ada beberapa indikasi terkait dengan menurunnya motivasi kerja pegawai yaitu dilihat dari aspek penilaian kerja sama yang mendapat penilaian sebesar 68 yang menurun di tahun 2021, dan penilaian kepemimpinan sebesar 75 yang menurun di tahun 2021. Menurunnya aspek penilaian tersebut menunjukkan bahwasanya motivasi kerja pegawai untuk bekerja menurun disebabkan kurang dukungan atasan dan hubungan kerja sama antar pegawai yang kurang solid.

Salah satu indikator sumber daya manusia yang memiliki keunggulan kompetitif yaitu diukur dari komitmen kerja pegawai. Komitmen kerja pegawai direfleksikan dari keinginan kuat pegawai untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan keinginan organisasi, serta keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Rendahnya penilaian dari aspek integritas dan disiplin kerja di tahun 2021 yang menurun menunjukkan bahwasanya komitmen kerja pegawai masih rendah dalam bertanggung jawab mengikuti prosedur kerja yang ada di instansi. Fenomena ini harus menjadi perhatian dari manajemen sumber daya manusia atau bagian umum instansi untuk melakukan evaluasi. Dilihat dari penilaian komitmen kerja pegawai yang masih mendapat nilai cukup

mengindikasikan bahwasanya pegawai belum memiliki komitmen kerja yang baik di instansi tempat bekerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai

Fenomena ini harus menjadi perhatian dari manajemen sumber daya manusia atau bagian umum instansi untuk melakukan evaluasi. Dilihat dari penilaian komitmen kerja pegawai yang masih mendapat nilai cukup mengindikasikan bahwasanya pegawai belum memiliki komitmen kerja yang baik di instansi tempat bekerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai

Berdasarkan pada beberapa uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”**.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Rasio capaian kinerja Renstra SKPD Disducapil Kota Medan masih rendah pada cakupan penerbitn KK, Akta Kelahiran dan Akta Kematian
- b. Pegawai memiliki kepuasan kerja yang rendah dimana pegawai merasa tidak ada ruang lingkup promosi dalam peningkatan karir.
- c. Pegawai mengalami penurunan motivasi kerja di tahun 2022 yang disebabkan kurangnya dukungan atasan dan hubungan kerja sama antar pegawai yang kurang solid.

- d. Pegawai mengalami penurunan komitmen kerja yang disebabkan kurang mengikuti prosedur kerja di instansi.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis membatasi masalah agar pembahasannya lebih fokus dan terarah serta tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Penulis membatasi masalah hanya pada kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen pegawai terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitiannya adalah bagaimana meningkatkan kepuasan kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Pertanyaan yang timbul berkaitan dengan kepuasan kerja adalah :

1. Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan ?
2. Apakah motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan ?
3. Apakah komitmen pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan ?

4. Apakah kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh komitmen pegawai secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- d. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen pegawai secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak antara lain:

- a. Bagi Penulis

Sebagai alat ukur mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang dihadapi instansi/perusahaan, seperti masalah mengenai kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen kerja.

b. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran sumbangan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

c. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan khususnya terhadap ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya, terutama dalam masalah kinerja pegawai.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Cahyai, dkk (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga). Sedangkan penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada:

1. Variabel Penelitian : Penelitian terdahulu menggunakan 2 (dua) variabel bebas (komitmen dan kepuasan kerja) dan satu variabel terikat yaitu (kinerja pegawai) sedangkan pada penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel bebas (kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen kerja) dan satu variabel terikat yaitu (kinerja pegawai).
2. Jumlah observasi/sampel (n) : penelitian terdahulu berjumlah 60 Pegawai sedangkan dalam penelitian ini berjumlah 64 pegawai.
3. Waktu penelitian : Penelitian terdahulu dilakukan tahun 2020 sedangkan penelitian ini dilakukan tahun 2024.
4. Lokasi penelitian : Penelitian terdahulu di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga sedangkan penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kinerja Pegawai

a. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja menjadi ukuran keberhasilan kerja perorangan, kelompok, dan perusahaan secara keseluruhan. Kinerja seorang/kelompok orang sebenarnya bertujuan untuk pencapaian dan mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Perencanaan yang matang dibarengi dengan monitoring pelaksanaan yang ketat, akan memberi peluang pencapaian keberhasilan visi dan misi, serta tujuan perusahaan tersebut.

Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi menjadi faktor yang dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan baik dalam jangka pendek yaitu tercapainya target perusahaan dan dalam jangka panjang menjadi keunggulan kompetitif perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya. Kasmir (2018) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Hasibuan (2018) berpendapat bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Menurut Sedarmayanti (2019) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu

organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan pada pendapat para ahli di atas maka saya menyimpulkan bahwasanya kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan uraian jabatan yang ada di perusahaan.

b. Faktor-faktor Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dari eksternal maupun internal. Perusahaan harus dapat memberikan stimulus yang efektif agar dapat mendorong dan meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Kasmir (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1) Kemampuan dan keahlian

Pegawai yang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik maka akan memberikan kinerja yang baik pula, dan begitupun sebaliknya.

2) Pengetahuan

Dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya.

3) Rancangan Kerja

Jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4) Loyalitas Kerja

Kesetiaan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.

5) Kepribadian

Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya baik.

6) Kepuasan Kerja

Perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan tertentu.

7) Disiplin Kerja

Usaha pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

8) Lingkungan Kerja

Suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat kerja yang dapat berupa ruangan, *layout*, sarana dan prasarana, serta hubungan dengan rekan kerja

9) Budaya Organisasi

Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku di dalam perusahaan dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.

10) Kepemimpinan

Kepemimpinan yaitu sebagai cara dari seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam

kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal.

11) Motivasi kerja

Jika pegawai memiliki dorongan motivasi yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari orang lain atau perusahaan, maka pegawai akan termotivasi untuk melakukan sesuatu dengan baik.

12) Komitmen

Kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

c. Indikator Kinerja Pegawai

Perusahaan dapat melihat pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan membandingkan pegawai dengan kinerja yang rendah dengan mengukurnya melalui indikator penilaian kinerja pegawai. Menurut Kasmir (2018:46) indikator kinerja adalah sebagai berikut:

1) Kualitas (Mutu)

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

2) Kuantitas (Jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.

3) Waktu (Jangka Waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

4) Penekanan Biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan. Jika pengeluaran biaya melebihi anggaran yang telah ditetapkan maka akan terjadi pemborosan sehingga kinerjanya dinilai kurang baik.

5) Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan pegawai akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya. Pengawasan sangat diperlukan dalam rangka mengendalikan aktivitas pegawai agar tidak meleset dari yang sudah ditetapkan.

6) Hubungan Antar Pegawai

Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama atau kerukunan antar pegawai dan antar pimpinan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara pegawai yang satu dengan yang lain.

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjadi aspek penting bagi pegawai dalam bekerja di suatu perusahaan. Menurut Hasibuan (2018) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Robbins (2018) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik - karakteristiknya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya.

Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya seorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya. Sedangkan pendapat lainnya dinyatakan oleh Mangkunegara, (2018) kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisinya. Purwanto (2018:56) kepuasan kerja merupakan 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. Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah sikap seorang pegawai yang menggambarkan perasaan senang atau tidak senang dalam perkerjaannya.

b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dapat dibagi menjadi dua, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik berasal dari dalam diri pegawai atau pegawai itu sendiri, sedangkan faktor ekstrinsik yaitu faktor yang berasal dari luar diri pegawai. Robbins (2018:84) mengemukakan bahwa aspek-aspek kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1) Kompensasi Atau Gaji

Jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah atau gaji. Upah atau gaji adalah imbalan yang diterima seseorang dari organisasi atas jasa yang diberikannya, baik berupa waktu, tenaga, keahlian atau keterampilan. Gaji atau upah memerankan peranan yang sangat berarti sebagai penentu dari kepuasan kerja. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau organisasi harus memperhatikan prinsip keadilan dalam penetapan gaji dan pengupahan.

2) Pekerjaan Itu Sendiri

Sampai sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab. Pada umumnya semangat kerja individu timbul dari kondisi menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan dan *feedback* tentang seberapa baik pekerjaannya. Hal ini akan membuat pekerjaan lebih menantang secara mental. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan, akan tetapi yang terlalu menantang juga dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.

3) Promosi

Keadaan kesempatan untuk maju. Suatu promosi berarti perpindahan dari satu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Konsekuensinya disertai dengan peningkatan gaji atau upah dan hak-hak lain berdasarkan ketentuan dari perusahaan yang bersangkutan. Dengan demikian, promosi selalu diikuti dengan tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari pada jabatan yang diduduki sebelumnya.

4) Pengawasan Kerja

Kemampuan pengawas untuk membantu dan mendukung pekerjaan termasuk didalamnya hubungan antara pegawai dengan atasan, pengawasan kerja dan kualitas kerja. Kepuasan pegawai dapat meningkat bila penyelia langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat pegawai, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada pegawainya.

5) Lingkungan Kerja Berupa Rekan Kerja

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai yaitu sejauh mana rekan kerja bersahabat dan berkompeten. Manusia tidak bisa hidup sendiri tanpa bantuan orang lain. Bagi kebanyakan pegawai, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung membuat kepuasan kerja meningkat.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas tentang faktor kepuasan kerja, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

adalah gaji atau upah, pekerjaan, promosi, pengawas kerja atau penyelia, serta rekan kerja atau hubungan kerja

c. Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pegawai dapat diukur dari beberapa indikator yang mengidentifikasi pada perilaku pegawai. Menurut Robbin (2018) aspek-aspek kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah :

1) Kepuasan Terhadap Pekerjaannya

Pegawai sadar arah yang ditujunya, punya alasan memilih tujuannya, dan mengerti cara dalam bekerja. Dengan kata lain, seorang Pegawai menyenangi pekerjaannya karena bisa mengerjakannya dengan baik dan menyenangi pekerjaannya.

2) Kepuasan Terhadap Atasan

Dalam hal ini Pegawai tidak sekedar menyukai pekerjaannya tapi juga patuh dan hormat pada atasan.

3) Kepuasan Terhadap Rekan Kerja

Ini merupakan kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang pegawai pada rekan kerjanya.

4) Kepuasan Terhadap Peluang Promosi

Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban.

5) Kepuasan Terhadap Pendapatan

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas pendapatan yang diterima pegawai.

3. Motivasi Kerja

a. Definisi Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Mangkunegara (2018). Menurut Anoraga (2019) motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Oleh sebab itu, motivasi kerja dalam psikologi kerja biasa disebut pendorong semangat kerja.

Kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya. Menurut Hasibuan (2018) motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu dan tujuan organisasi dan untuk memenuhi beberapa kebutuhan. Kuat lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasi.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja adalah perilaku yang bersumber dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu yang dapat mempengaruhi dari dalam diri pegawai seperti karakteristik individu. Perbedaan individu dapat berpengaruh pada *performance* seseorang. Kategori karakteristik individu yang berpengaruh pada motivasi yaitu minat sikap dan kebutuhan.

Menurut Hasibuan (2018) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi kerja :

- 1) Faktor Motivasi: faktor yang ada dalam pekerjaan, faktor inilah yang dapat menimbulkan kepuasan kerja dan kemauan untuk bekerja lebih keras. Faktor ini akan mendorong lebih banyak upaya.
- 2) Faktor penyehat: faktor ini disebut penyehat karena berfungsi mencegah terjadinya ketidakpuasan kerja, faktor penyehat adalah faktor yang jumlahnya mencukupi faktor motivator. Jika jumlah faktor pemelihara tidak mencukupi akan menimbulkan ketidakpuasan kerja. Jadi faktor pemelihara tidak menciptakan kepuasan kerja akan tetapi dapat mencegah terjadinya ketidakpuasan kerja.

Menurut Siagian (2018:90) motivasi seorang pegawai sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Termasuk pada faktor-faktor internal adalah :

- 1) Persepsi seseorang mengenai diri sendiri,
- 2) Harga diri,
- 3) Harapan pribadi,
- 4) Kebutuhan,

- 5) Keinginan,
- 6) Kepuasan kerja,
- 7) Prestasi kerja yang dihasilkan.

Sedangkan faktor-faktor eksternal yang turut mempengaruhi motivasi seseorang antara lain :

- 1) Jenis dan sifat pekerjaan,
- 2) Kelompok kerja dimana seseorang bergabung,
- 3) Organisasi tempat bekerja,
- 4) Situasi lingkungan pada umumnya,
- 5) System imbalan yang berlaku dan cara penerapannya.

c. Dampak Motivasi Kerja

Sehingga motivasi kerja sangat penting bagi pegawai dalam membangun atau mendorong diri untuk dapat mendapatkan hasil yang optimal seperti tujuan motivasi yang dikemukakan oleh Hasibuan (2018) sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja pegawai
- 3) Mempertahankan stabilitas pegawai perusahaan
- 4) Meningkatkan kedisiplinan pegawai
- 5) Mengefektifkan pengadaan pegawai
- 6) Menciptakan suasana hubungan kerja yang baik
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi pegawai
- 8) Meningkatkan kesejahteraan pegawai
- 9) Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugasnya
- 10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat dan bahan baku

d. Indikator Motivasi Kerja

Indikator-indikator untuk mengukur motivasi Mangkunegara (2018):

1) **Kebutuhan fisiologis**

Kebutuhan fisiologis merupakan hirarki kebutuhan manusia yang paling dasar merupakan kebutuhan untuk dapat hidup seperti: makan, minum, perumahan, oksigen, tidur dan sebagainya.

2) **Kebutuhan rasa aman**

Apabila kebutuhan fisiologis relatif sudah terpuaskan, maka muncul kebutuhan yang kedua yaitu kebutuhan rasa aman, kebutuhan rasa aman ini meliputi keamanan akan perlindungan dari bahaya kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja.

3) **Kebutuhan sosial atau rasa memiliki**

Kebutuhan sosial adalah kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain.

4) **Kebutuhan harga diri**

Kebutuhan ini meliputi kebutuhan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seorang.

4. Komitmen Kerja Pegawai

a. Pengertian Komitmen

Kaswan (2018) komitmen kerja menjadi ukuran kesediaan pegawai bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Pendapat lain dinyatakan oleh Robbins dan Judge (2018) berpendapat bahwa komitmen kerja

merupakan tingkatan dari seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk menjadi anggota organisasi.

Menurut Bangun, *et al* (2018) komitmen kerja dapat dicirikan dengan:

1. Adanya kepercayaan dari anggota organisasi dan individu menerima tujuan-tujuan dan nilai-nilai organisasi.
2. Individu bersedia berusaha untuk bekerja demi kepentingan organisasi.
3. Individu memiliki keinginan untuk menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan.

Sikap pegawai yang memiliki komitmen pegawai yang tinggi dapat dilihat dari pegawai yang membutuhkan dan mempunyai harapan yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, serta lebih termotivasi dalam bekerja. Komitmen memerlukan suatu pengorbanan dan pengabdian individu didalam organisasi, sehingga dapat diartikan sebagai kesetiaan untuk melakukan apa saja yang telah diputuskan oleh organisasi.

Komitmen kerja juga merupakan hubungan antara individu dengan organisasi tempat individu bekerja, yang diartikan bahwa individu mempunyai keyakinan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, adanya kerelaan untuk berusaha secara bersungguh-sungguh demi kepentingan organisasi serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi.

Berdasarkan pada beberapa definisi di atas maka penelitian mengambil kesimpulan bahwasanya komitmen kerja merupakan suatu bentuk sikap dari pegawai untuk bekerja mengikuti aturan, prosedur dan berkeinginan untuk bekerja mencapai tujuan bersama dengan perusahaan.

b. Bentuk Komitmen Kerja

Sedangkan menurut Kaswan (2018) mencirikan bentuk komitmen kerja sebagai berikut :

- 1) Pegawai berupaya menyukseskan organisasi
- 2) Pegawai selalu mencari tahu tentang organisasi
- 3) Pegawai selalu mencari keseimbangan antara kepentingan organisasi dan pribadi
- 4) Pegawai selalu berupaya memberikan kontribusi yang maksimal
- 5) Pegawai menaruh perhatian pada hubungan antar anggota organisasi.
- 6) Pegawai selalu berfikir positif terhadap kritik dari teman kerja.
- 7) Pegawai selalu menempatkan prioritas organisasi di atas departemennya.
- 8) Pegawai tidak melihat organisasi lain sebagai unit yang lebih menarik.
- 9) Pegawai memiliki keyakinan bahwa organisasi akan berkembang.
- 10) Pegawai selalu berpikir positif pada pimpinan puncak organisasi.

Menurut Steers dan Porter (2018) komitmen pegawai memiliki tiga aspek utama, yaitu :

- 1) Aspek Identifikasi

Aspek identifikasi menggambarkan penerimaan dan kepercayaan pegawai yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Pegawai yang mengidentifikasi dirinya pada organisasi menilai adanya konsekuensi antara nilai dan tujuan organisasi dengan nilai dan tujuan pribadinya. Sehingga pegawai akan rela menyumbangkan sesuatu bagi tercapainya tujuan organisasi karena dengan demikian secara tidak langsung kebutuhan atau tujuan pribadinya akan terpenuhi pula.

Kepercayaan pegawai terhadap organisasi dapat ditumbuhkan dengan turut dirumuskannya kebutuhan dan harapan-harapan pegawai ke dalam tujuan organisasi sehingga pegawai dengan rela berusaha mencapai tujuan organisasi.

2) Aspek Keterlibatan

Aspek keterlibatan pegawai dapat dilihat dari kesediaan pegawai untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi dengan melibatkan diri dalam aktivitas-aktivitas kerja organisasi. Adanya keterlibatan akan menyebabkan pegawai mau dan senang bekerja sama baik dengan atasan ataupun dengan sesama teman kerja.

Keterlibatan pegawai dapat dirangsang dengan melibatkan pegawai dalam proses pembuatan keputusan. Hal ini dapat membuat pegawai merasa diterima sebagai bagian dari organisasi dan menumbuhkan keyakinan bahwa apa yang telah diputuskan adalah merupakan keputusan bersama, sehingga pegawai merasa bertanggung jawab untuk melaksanakan keputusan yang telah disepakati.

3) Aspek Loyalitas Pegawai

Aspek loyalitas menjadi penting karena menggambarkan keinginan yang kuat untuk menjadi anggota organisasi tempat ia bekerja. Pegawai akan mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi karena pegawai merasa bahwa dirinya adalah bagian dari organisasi yang tidak terpisahkan. Hal ini dapat diupayakan bila pegawai merasakan adanya keamanan dan kepuasan dalam organisasi tempat ia bergabung untuk bekerja.

c. Faktor – Faktor Komitmen Kerja

Menurut Bangun, *et al* (2018) komitmen kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1) Motivasi

Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja atau pendorong semangat kerja.

2) Kepemimpinan

kepemimpinan merupakan perilaku yang dipakai oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku/sifat orang lain seperti yang dilihat oleh pemimpin.

3) Pekerjaan itu sendiri

Keadaan dimana pegawai menemukan tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya.

4) Kompensasi

Pegawai yang bekerja di suatu perusahaan tentunya mengharapkan kompensasi yang diterimanya. Kompensasi merupakan istilah yang berkaitan dengan imbalan finansial (*financial reward*) yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kepegawaian mereka dengan sebuah organisasi.

5) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjadi aspek penting bagi pegawai dalam bekerja di suatu perusahaan. Pegawai yang puas atas pekerjaannya memiliki perasaan positif yang dirasakan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukannya saat bekerja.

Menurut Sopiah (2019) suatu model *antecedent* (faktor-faktor yang mendahului) dari komitmen pegawai yaitu:

1) Karakteristik Pribadi

Pegawai memiliki karakteristik pribadi yang dianggap memiliki hubungan dengan komitmen pegawai yaitu usia dan masa kerja, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan jenis kelamin.

2) Karakteristik Pekerjaan.

Pegawai memiliki karakteristik pekerjaan merupakan posisi pekerjaan, yaitu karakteristik yang berkaitan dengan peran, *self-employment*, otonomi, jam kerja, tantangan dalam pekerjaan, serta tingkat kesulitan dalam pekerjaan.

3) Pengalaman Kerja.

Pegawai dengan pengalaman kerja dipandang sebagai suatu kekuatan sosialisasi utama yang mempunyai pengaruh penting dalam pembentukan ikatan psikologis dengan organisasi.

4) Karakteristik Struktural.

Pegawai yang memiliki karakteristik struktural yang dikembangkan untuk meningkatkan komitmen individu kepada organisasi, meliputi kemajuan karir dan peluang promosi di masa yang akan datang, besar atau kecilnya organisasi, bentuk organisasi, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap pegawai.

Menurut Lutans (2019) terdiri dari beberapa faktor, yaitu:

- 1) Pegawai memiliki keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi atau loyal terhadap organisasi.
- 2) Pegawai memiliki kemauan yang besar untuk berusaha bagi organisasi mencapai tujuan organisasi.

- 3) Pegawai memiliki kepercayaan yang kuat dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan organisasi secara utuh.

Tiap pegawai memiliki komitmen pegawai yang berbeda. Hal ini disebabkan oleh pengaruh kepribadian dan pengalaman kerja yang berbeda sehingga menyebabkan perbedaan dalam memegang komitmen pegawai. Dari karakteristik komitmen pegawai dapat disimpulkan bahwa komitmen pegawai melibatkan lebih dari sekedar loyalitas yang pasif terhadap organisasi. Hal ini melibatkan suatu hubungan yang aktif dengan organisasi, dimana para pegawai mempunyai kemampuan untuk memberikan diri mereka dan membuat suatu kontribusi personal untuk membantu organisasi mencapai kesuksesan.

d. Indikator Komitmen Pegawai

Mayer dan Allen dalam Kaswan (2018) berpendapat bahwa komitmen pegawai terdiri atas tiga dimensi yaitu:

- 1) Komitmen Afektif

Komitmen afektif dapat dilihat dari keinginan pegawai untuk beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada agar tujuan dan keinginannya untuk tetap di organisasi. Komitmen pegawai dapat dilihat dari ciri sebagai berikut : karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikansi tugas, berbagai keahlian, umpan balik dari pimpinan dan keterlibatan dalam manajemen.

Umur dan lama masa kerja di organisasi sangat berhubungan positif dengan komitmen afektif. Pegawai yang memiliki komitmen afektif akan cenderung untuk tetap dalam suatu organisasi karena mereka mempercayai sepenuhnya misi yang dijalankan oleh organisasi.

2) Komitmen Berkelanjutan

Komitmen berkelanjutan menggambarkan kekhawatiran dari seorang pegawai apabila kehilangan apa yang diperoleh dari perusahaan seperti: gaji, fasilitas dan yang lainnya. Hal-hal yang menyebabkan adanya komitmen kelanjutan, antara lain adalah umur, jabatan dan berbagai fasilitas serta berbagai tunjangan yang diperoleh. Komitmen ini akan menurun jika terjadi pengurangan terhadap berbagai fasilitas dan kesejahteraan yang diperoleh pegawai.

3) Komitmen Normatif

Komitmen normatif menggambarkan bagaimana perasaan pegawai yang ingin tetap bekerja di organisasi. Penyebab timbulnya komitmen ini adalah tuntutan sosial yang merupakan hasil pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan sesama atau munculnya kepatuhan yang permanen terhadap seorang panutan atau pemilik organisasi dikarenakan balas jasa, respek sosial, budaya atau agama. Individu dengan komitmen normatif yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang memperkuat teori utama yang digunakan pada penelitian ini yang juga menggambarkan hubungan dari variabel bebas terhadap variabel terikat yang digunakan:

Tabel 2.1. Daftar Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Dan Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y dan Z	Model Analisis	Hasil
1	Waruwu, A.A dan Simanullang, L (2022)	Analisis Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan.	Motivasi (X1) Disiplin Kerja (X2) Insentif (X3)	Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mayora Indah Tbk Medan Barat. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mayora Indah Tbk Medan Barat. Insentif secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mayora Indah Tbk Medan Barat.
2	Waruwu, A.A dan Balqis, C (2022)	The Influence of Job Satisfaction, Communication And Work Motivation on Employee Performance At the Office of the Supreme Audit Agency Representative of North Sumatra.	Job Satisfaction (X1) Communication (X2) Work Motivation (X3)	Employee performance (Y)	Multiple Regression	The results of this study prove that job satisfaction, communication and work motivation have a positive and significant effect on employee performance at the North Sumatra Representative Office of the Audit Board of the Republic of Indonesia.
3	Cahyai, dkk (2020)	Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga)	Komitmen Organisasi (X1) Kepuasan Kerja (X2)	Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai serta secara bersama-sama komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
4	Rezky Aprilia (2019)	Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai	Motivasi Kerja (X1) Budaya Organisasi	Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan

No	Penelitian Dan Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y dan Z	Model Analisis	Hasil
		Di Kantor Polisi Pamong Praja (Satpol Pp) Kota Bandung Provinsi Jawa Barat	(X2)			terhadap Kinerja Pegawai berada dalam kategori cukup baik. Korelasi di antara keduanya adalah positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai sebesar 92,3%.
5	Iwan Kurnia Wujaya (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Cv Bukit Sanomas	Kepuasan Kerja	Kinerja Pegawai	Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai CV Bukit Sanomas.
6	Pane dan Fatmawati (2017)	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan	Komitmen Afektif (X1) Komitmen Normatif (X2) Komitmen Berkelanjutan (X3)	Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komitmen afektif, normatif komitmen dan komitmen berkelanjutan berpengaruh positif signifikan terhadap pertunjukan. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai, dan bukti menunjukkan bahwa nilai F adalah $61.179 > F$ tabel 3,179 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
7	Yeti Kuswati, (2020)	<i>The Effect of Motivation on Employee Performance</i>	<i>Motivation (X1)</i>	<i>Employee Performance (Y)</i>	<i>simple linear regression</i>	<i>From the research results obtained that the effect of motivation on employee performance is quite good.</i>

No	Penelitian Dan Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y dan Z	Model Analisis	Hasil
8	Agustina (2019)	Pengaruh Keahlian Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah Keuangan (Simda-Keuangan) Pada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara)	Keahlian (X1) Motivasi (X2)	Kinerja Pegawai (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menyatakan bahwa pengujian secara parsial menunjukkan keahlian berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pengguna SIMDA-Keuangan dan pengujian secara parsial juga menunjukkan motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pengguna SIMDA-Keuangan.
9	Darmayanti, dkk (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khadijah Palembang)	Kepuasan Kerja (X1)	Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan Non Medis Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.
10	Rivaldo (2021)	<i>Leadership and Motivation to Performance through Job Satisfaction of Hotel Employees at D'Merlion Batam</i>	<i>Leadership, (X1), Work Motivation, (X2)</i>	<i>Performance (Y)</i>	<i>Linear Regression Analysis</i>	<i>With similar significance value of $0,000 < 0,05$, leadership has a significant direct effect on employee performance. Motivation has a significant direct effect on employee performance with significance value of $0,009 < 0,05$. Lastly, with the significance value of $0,008 < 0,05$, job satisfaction directly has a significant effect on employee performance</i>
11	Rahmatika (2018)	Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di Bank Bni Syariah Cabang Bogor)	Keahlian (X1) Motivasi (X2)	Kinerja Pegawai (Y)	Analisis Jalur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan sebesar 28.1%, sedangkan pengaruh tidak langsungnya sebesar 21.6%. dan untuk motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan sebesar 22%,

No	Penelitian Dan Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y dan Z	Model Analisis	Hasil
12	Sri Rahayu (2020)	<i>Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Unit Desa di Lau Gumba Brastagi Sumatera Utara</i>	Motivasi Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1) Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan

Sumber: Data Diolah Peneliti (2022)

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep harus dinyatakan dalam bentuk skema atau diagram. Penjelasan kerangka konseptual penelitian dalam bentuk narasi yang mencakup identifikasi variabel, jenis serta hubungan antar variabel.

1. Pengaruh Kepuasan Kerja (X_1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Tentunya banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai salah satunya yaitu kepuasan kerja. Sutrisno (2019). Pegawai akan bersikap puas atas pekerjaannya apabila kepuasan kerja pegawai yang disesuaikan dengan keinginan pegawai tersebut. Pendapat ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Waruwu, A.A dan Balqis, C (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

2. Pengaruh Motivasi Kerja (X_2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Menurut Hasibuan (2019) motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Waruwu, A.A dan Simanullang, L (2022) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pegawai diharapkan memiliki motivasi kerja

yang tinggi yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerja yang tinggi. Pegawai akan termotivasi apabila keinginan serta kebutuhan mereka terpenuhi. Terdapat hubungan yang kuat antara motivasi dengan kinerja, semakin tinggi motivasi kerja maka akan semakin tinggi kepuasan kerja pegawai.

3. Pengaruh Komitmen Kerja (X_3) Terhadap Kinerja Pegawai (Y)

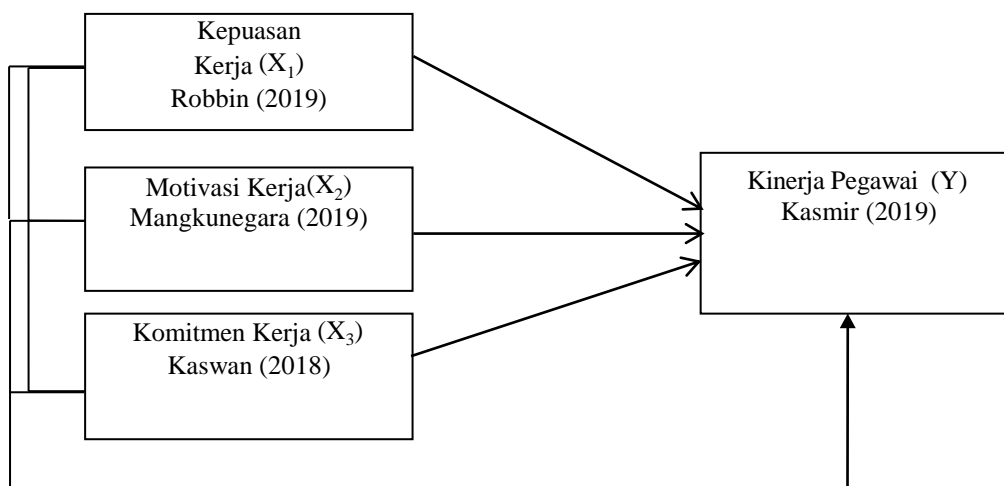
Robbins dan Judge (2018) berpendapat bahwa komitmen pegawai merupakan tingkatan dari seorang pekerja mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan dan harapannya untuk menjadi anggota organisasi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Cahyai, dkk (2020) yang menyatakan bahwa komitmen pegawai mempengaruhi kinerja pegawai.

Komitmen memerlukan suatu pengorbanan dan pengabdian individu didalam organisasi, sehingga dapat diartikan sebagai kesetiaan untuk melakukan apa saja yang telah diputuskan oleh organisasi. Semakin tinggi tingkat komitmen kerja pegawai maka dapat berdampak pada peningkatan kinerja pegawai tersebut.

4. Pengaruh Kepuasan Kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2) dan Komitmen Kerja (X_3) Terhadap Kinerja (Y)

Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi menjadi faktor yang dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan baik dalam jangka pendek yaitu tercapainya target perusahaan dan dalam jangka panjang menjadi keunggulan kompetitif perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya. Manajemen perlu mengevaluasi dan meningkatkan motivasi kerja pegawai, meningkatkan kepuasan kerja pegawai dan meningkatkan komitmen kerja pegawai agar dapat berdampak pada kinerja pegawai.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan, maka hubungan motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen kerja dapat disajikan ke dalam bentuk kerangka konseptual yang digambarkan dalam bentuk bangunan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Manullang (2018) menjelaskan, hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Adapun hipotesis dalam penelitian ini dikemukakan sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
2. Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
3. Komitmen pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
4. Kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan berdasarkan tingkat eksplanasinya penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan paradigma asosiatif. Penelitian *kuantitatif* adalah *metode penelitian* yang berkaitan dengan angka yang dianalisis menggunakan statistic. Penelitian asosiatif atau penelitian kausal (hubungan sebab akibat) adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel lain yang menjadi variabel terikat.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

2. Waktu penelitian

Proses penelitian dilakukan mulai Desember 2023 sampai dengan selesai, berikut skedul proses penelitian.

Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian

No	Kegiatan	Desember 2023				Januari 2024				Februari 2024				Maret 2024				April 2024				Mei-Juni 2024			
		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	Observasi Awal	■	■																						
2	Pengajuan Judul			■																					
3	Penelitian Proposal				■	■	■	■	■	■	■	■	■												
4	Seminar Proposal													■											
5	Persiapan penelitian													■	■	■	■								
6	Pengumpulan data													■	■	■	■	■	■	■	■				
7	Pengolahan data																					■	■	■	■
8	Analisis dan evaluasi																								
9	Penelitian laporan																								

No	Kegiatan	Desember 2023				Januari 2024				Februari 2024				Maret 2024				April 2024				Mei-Juni 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10	Bimbingan dan revisi																								
11	Seminar Hasil																								
12	Sidang Meja Hijau																								

Sumber: peneliti 2024

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian mencakup variabel apa yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan 3 (Tiga) variabel bebas yaitu: variabel Kepuasan Kerja (X_1), variabel Motivasi Kerja (X_2) dan Variabel Komitmen Pegawai (X_3) serta 1 (satu) variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai (Y).

2. Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan objek penelitian atau faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala sesuai dengan rumusan masalah. Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Berikut indikator dirangkum dalam tabel dan disertakan variabel, indikator, sub indikator dan skala pengukuran.

Tabel 3.2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kinerja Pegawai (Y)	Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kasmir (2019)	1. Kualitas (Mutu) 2. Kuantitas (Jumlah) 3. Waktu (Jangka Waktu) 4. Penekanan Biaya 5. Pengawasan 6. Hubungan Antar Karyawan Kasmir (2019)	Likert

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja (X ₁)	Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik - karakteristiknya. Robbins (2018)	1. Kepuasan Terhadap Pekerjaan 2. Kepuasan Terhadap Atasan 3. Kepuasan Terhadap Rekan Kerja 4. Kepuasan Terhadap Peluang Promosi 5. Kepuasan Terhadap Pendapatan Robbins (2018)	<i>Likert</i>
Motivasi (X ₂)	Motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Mangkunegara (2019)	1. Kebutuhan Fisiologis 2. Kebutuhan Rasa Aman 3. Kebutuhan Sosial atau rasa memiliki 4. Kebutuhan harga diri Mangkunegara (2019)	<i>Likert</i>
Komitmen Organisasi (X ₃)	Komitmen kerja menjadi ukuran kesediaan pegawai bertahan dengan sebuah perusahaan di waktu yang akan datang. Kaswan (2019)	1. Komitmen Afektif 2. Komitmen Kelanjutan 3. Komitmen Normatif Kaswan (2019)	<i>Likert</i>

Sumber: peneliti 2024

D. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data

1. Populasi

Menurut Rusiadi (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan untuk menarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan tidak melibatkan kepala dinas dan pejabat struktural sehingga jumlah populasi sebanyak 181 orang.

Tabel 3.2 Populasi Penelitian

No	Bagian	Jumlah Populasi
1	Sub Bagian Umum	18
2	Sub Bagian Keuangan	18
3	Sub Koordinator Lingkup Penyusunan Program	12
4	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	15
5	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	18
6	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	14
7	Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Kependudukan	12
8	Seksi Identitas Kependudukan	18
9	Seksi Kelahiran	16
10	Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	20
11	Seksi Kerja Sama	20
Jumlah Keseluruhan		181

Sumber : Dinas Kependudukan Kota Medan

Populasi pada penelitian ini ditetapkan menjadi 181 orang tanpa melibatkan kepala dinas. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel ini bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel artinya mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Menurut Arikunto (2016) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan atau disebut sampel jenuh, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 penetapan sampel menggunakan rumus solvin karena jumlah dari populasi yang lebih dari 100. Ukuran sampelnya sebanyak 64 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengampilan sampel adalah stratifikasi sampling.

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

$$n = \frac{181}{1 + 181(10\%)^2}$$

$$n = \frac{181}{1 + 181(0,1)^2}$$

$$n = \frac{181}{1 + 181(0,01)}$$

$$n = \frac{181}{1 + 1,81}$$

$$n = \frac{181}{2,81}$$

$$n = 64,41$$

$$n = 64$$

Dari hasil diatas merupakan pecahan dan menurut Sugiyono (2019) pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan keatas. Sehingga jumlah sampel dalam pendlitian ini adalah 64 responden

3. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data pada penelitian ini berjenis data primer. Manullang dan Pakpahan (2018) menyatakan bahwa penelitian yang menggunakan populasi dan sampel adalah penelitian yang menggunakan data primer yang berasal dari angket, wawancara, dan observasi. Dimana Manullang dan Pakpahan (2018) menjelaskan bahwa sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Oleh karena itu, jenis data dalam penelitian ini berdasarkan sumbernya adalah data primer. Sedangkan jenis data pada penelitian ini berdasarkan bentuknya adalah data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau nominal. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari responden. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden dalam hal ini adalah pegawai perusahaan. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan dua cara yaitu sebagai berikut:

- 1) Kuesioner

Menurut Sugiyono, (2019). kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana pegawai mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi lengkap mengembalikan kepada peneliti.

2) Studi Dokumentasi

Dalam melakukan penelitian ini, studi dokumentasi diperoleh peneliti dari jurnal, buku, artikel-artikel, majalah dan penelusuran internet yang berkaitan dengan 3 (tiga variabel) bebas yaitu kepuasan kerja, variabel motivasi kerja, dan komitmen pegawai serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kinerja pegawai.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Sebelum data dianalisis dan dievaluasi terlebih dahulu data tersebut di uji dengan:

a. Uji Validitas

Validitas ialah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur dan akan menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang diyakini dalam pengukuran. Pengujian untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan (angket) yang akan disajikan kepada pada responden maka diperlukan uji validitas setiap pertanyaan lebih besar ($>$) 0,30 maka butir pertanyaan dianggap valid. (Rusiadi, 2018).

b. Uji Reliabilitas (Kehandalan)

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran, pengujiannya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir

yang ada. Biasanya butir tersebut dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang itu terhadap kuesioner adalah konsisten. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's alpha lebih besar ($>$) 0,60 (Rusiadi, 2018).

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan, benar-benar bebas dari adanya gejala normalitas, gejala multikolinearitas dan gejala heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi datanya terdistribusi normal atau tidak, model regresi yang baik jika distribusi datanya mengikuti distribusi normal atau mendekati normal, caranya adalah dengan melihat grafik normal histogram berdistribusi normal adalah berbentuk kurva simetris, tidak miring ke kiri dan kanan. Kemudian uji probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal dan biasanya berbentuk simetris atau titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal.

Untuk menguji apakah sampel penelitian merupakan jenis distribusi normal maka digunakan pengujian Kolmogorov-Smirnov *Goodness of Fit Test* terhadap masing-masing variabel. Hipotesis dalam pengujian ini yaitu:
 $H_0 : F(x) = F_0(x)$, dengan $F(x)$ adalah fungsi distribusi populasi yang diwakili oleh sampel dan $F_0(x)$ adalah fungsi distribusi suatu populasi berdistribusi normal.

$H_1 : F(x) \neq F_0(x)$ atau distribusi populasi tidak normal. Pengambilan keputusan.

- Jika Probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima
- Jika Probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lainnya dalam suatu model regresi, atau untuk mengetahui ada tidaknya korelasi diantara sesama variabel independen. Uji Multikolinearitas dilakukan dengan membandingkan nilai toleransi (*tolerance value*) dan nilai *variance inflation factor* (VIF) dengan nilai yang disyaratkan. Nilai yang disyaratkan bagi nilai toleransi adalah lebih besar dari 0,01 dan untuk nilai VIF kurang dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residul pada suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki persamaan varians residual suatu periode pengamatan dengan periode pengamatan yang lain, atau adanya hubungan antara nilai yang diprediksi dengan Studentized Delete Residual nilai tersebut sehingga dapat dikatakan model tersebut homoskedastisitas. (Rusiadi, 2018).

Cara memprediksinya adalah jika pola gambar scatterplot model tersebut sebagai berikut:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

3. Regresi Linear Berganda

Berdasarkan penelitian yang penulis buat, untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda yaitu melihat analisis pengaruh 3 (tiga variabel) bebas yaitu kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen kerja serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kinerja pegawai. Persamaan matematis analisis regresi linear berganda dituliskan dalam model persamaan sebagai berikut

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

Dimana :

Y = Kinerja Pegawai (*Dependent Variabel*)

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

β_2 = Koefisien Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

β_3 = Koefisien Regresi Berganda (*Multiple Regression*)

X1 = Kepuasan Kerja (*Independent Variabel*)

X2 = Motivasi Kerja (*Independent Variabel*)

X3 = Komitmen Pegawai (*Independent Variabel*)

ϵ = *Error term*

4. Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)

Uji ini merupakan persamaan regresi yang digunakan dalam proses perhitungan tidak selalu baik untuk mengestimasi variabel dependen terhadap variabel independen. Hipotesis yang akan diajukan akan di uji signifikansinya. Pengujian akan dilakukan dengan uji statistik berikut ini:

a. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

Apabila : $p < 0,05 = H_a$ diterima atau H_0 ditolak

$p > 0,05 = H_a$ ditolak atau H_0 diterima

atau :

Kriteria pengambilan keputusan (KPK)

Terima H_0 (Tolak H_a) apabila t hitung $<$ t tabel, atau Sig t $>$ 0,05

Terima H_a (Tolak H_0) apabila t hitung $>$ t tabel, atau Sig t $<$ 0,05

b. Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara simultan dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F table dengan ketentuan sebagai berikut :

Apabila : $p > 0,05 = H_a$ ditolak H_0 diterima

$p < 0,05 = H_a$ diterima atau H_0 ditolak

atau :

kriteria pengambilan keputusan (KPK)

Terima H_0 (Tolak H_a) apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau $Sig F > 0,05$

Terima H_a (Tolak H_0) apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $Sig F < 0,05$

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai *Adjusted Squared* (R^2) adalah koefisien determinasi yaitu koefisien yang menjelaskan seberapa besar proporsi variasi dalam dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen secara bersama-sama. Nilai R^2 koefisien determinasi berkisar antara 0-1.

Nilai R^2 sama dengan nol ($R^2 = 0$) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila R^2 semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel dan bila R^2 semakin kecil mendekati 0 menunjukkan semakin kecil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Tugas Pokok

Melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan

b. Fungsi

- 1) Merumuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan catatan sipil;
- 2) Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil;
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan catatan sipil;
- 4) Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- 5) Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
- 6) Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- 7) Menyediakan data Agregat Kependudukan dan Catatan Sipil;
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah;

c. Visi dan Misi**1) Visi**

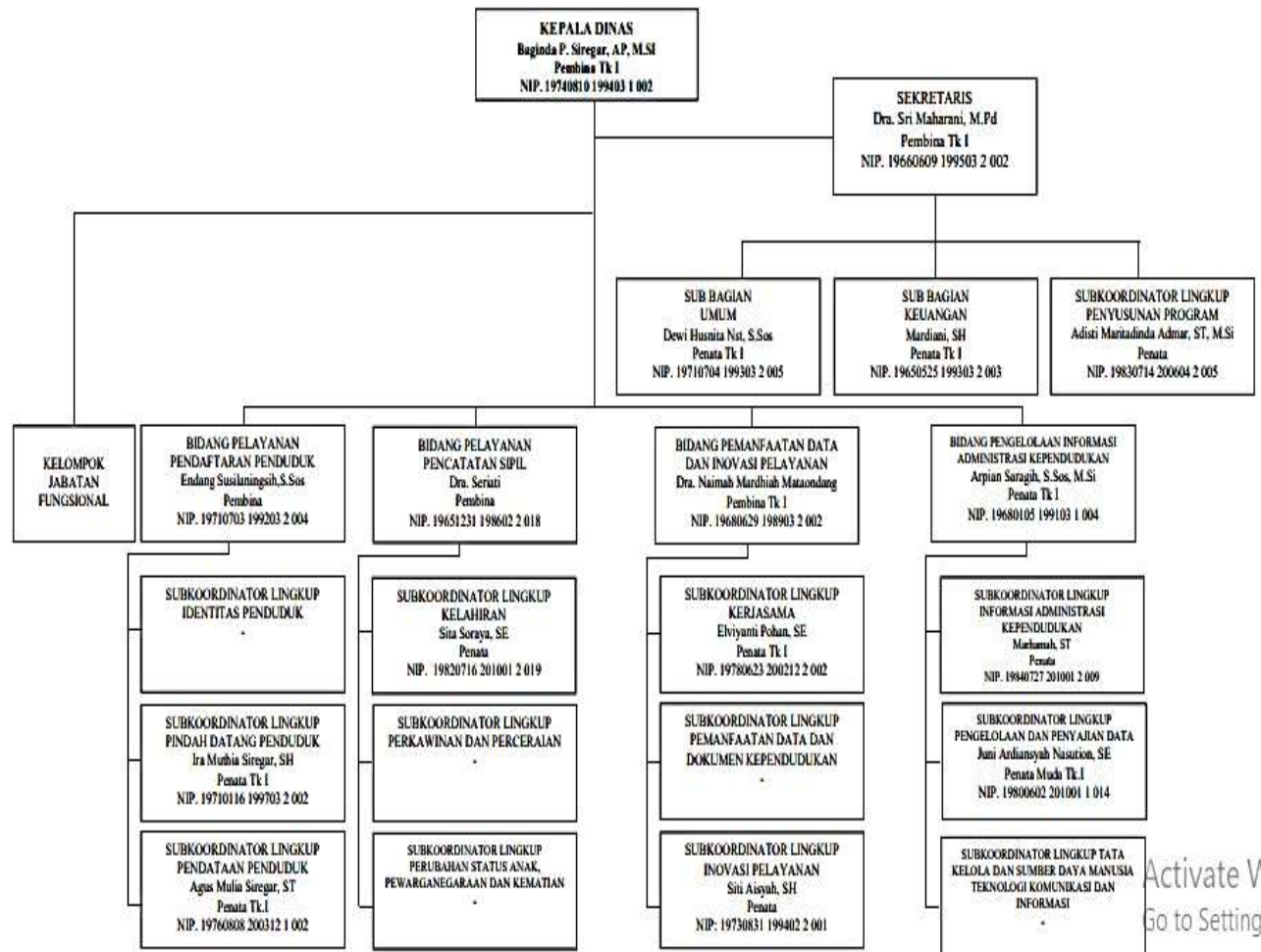
Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan akta-akta catatan sipil.

2) Misi

Meningkatkan penyelenggaraan kegiatan Pendaftaran Penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) serta penyelenggaraan pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang cepat, tepat dan mudah.

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Ini mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya dan ke mana ia melapor ke dalam organisasi. Struktur organisasi adalah sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan di masa depan.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

5 Deskripsi Jabatan

1) Bidang Catatan Sipil

- a) Melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pelayanan pencatatan sipil penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing.
- b) Menyusun rencana kegiatan kerja
- c) Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, mengelola data serta menerbitkan Akta Kelahiran, Akta kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak.

- d) Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mencatat pengesahan dan pengangkatan anak, perubahan nama Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
- e) Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mengelola perubahan status kewarganegaraan
- f) Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mencatat pembatalan perkawinan dan perceraian
- g) Melaksanakan pencatatan peristiwa penting lainnya
- h) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Catatan Sipil terdiri dari beberapa kepala seksi. Setiap seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Catatan Sipil.

2) Seksi Kelahiran dan Kematian

Seksi kelahiran dan Kematian mempunyai tugas menyiapkan bahan pencatatan, pendaftaran dan memeriksa meneliti berkas pencatatan serta mengelola data dan menerbitkan akta kelahiran dan akta kematian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing

3) Seksi Perkawinan dan Perceraian

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas menyiapkan bahan pencatatan, pendaftaran dan memeriksa dan meneliti berkas pencatatan serta mengelola data dan menerbitkan akta perkawinan dan akta perceraian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing.

4) Seksi Perubahan Data

Seksi Perubahan Data mempunyai tugas mengumpulkan bahan dan data, memeriksa dan meneliti berkas serta mengelola data dan menerbitkan Akta Pengakuan Anak, pendaftaran dan pencatatan pengesahan dan pengangkatan Anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, menerbitkan salinan dan Akta Kutipan II dan seterusnya serta mencatat peristiwa penting lainnya bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing

2. Deskripsi Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan dengan cara pembagian angket (kuesioner) di . Kuesioner dibagikan kepada pegawai Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah I Sumatra Utara. Pengembalian kuesioner dari responden yang diterima selama penyebaran adalah sebanyak 64 responden. Berikut gambaran umum responden dijelaskan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Presentase (%)
20-30	8	12.50
31-40	24	37.50
41-50	21	32.81
>50	11	17.19
Total	64	100

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2024, (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa umur 20-30 sebesar 12,50%, umur 31-40 sebesar 37,50%, umur 41-50 sebesar 32,81% dan umur >50 tahun sebesar 17,19%. Mayoritas responden adalah usia 31-40 tahun sebanyak 24 responden dengan presentase 37,50%. Ini menunjukkan bahwa usia antara 31-40 tahun merupakan usia produktif dimana para responden yang sudah masuk usia produktif menjadi pegawai.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-Laki	33	51,56
Perempuan	31	48,44
Total	64	100

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2023, (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa jenis kelamin laki-laki sebesar 51,56% dan perempuan sebesar 48,44%. Mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 responden dengan presentase 51,56%. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki lebih besar jumlahnya. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah pegawai lelaki dan wanita jumlahnya hampir sama.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jenis Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase (%)
D3	10	15,63
S1	35	54,69
S2	13	20,31
S3	6	9,38
Total	64	100

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2024, (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa pegawai dengan pendidikan D3 sebesar 15,63%, S1 sebesar 54,69% dan S2 sebesar 20,31%, S2 sebesar 20,31%, S3 sebesar 9,38. Mayoritas responden adalah berpendidikan S1 sebanyak 35 responden dengan presentase 54,69%. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan pegawai didominasi berpendidikan S1.

3. Deskripsi Jawaban Responden

Penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel bebas yaitu kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja serta 1 (satu) variabel terikat yaitu kinerja pegawai. Dengan penyebaran angket yang harus di isi oleh responden yang berjumlah 59 orang. Jawaban angket disediakan dalam 5 alternatif jawaban, yaitu:

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4
- c. Netral (N) dengan skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

Tabel 4.4 Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden

Rata-Rata	Keterangan
1,00-1,80	Tidak Baik
1,81-2,60	Kurang Baik
2,61-3,40	Cukup Baik
3,41-4,20	Baik
4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber (Sugiyono, 2019:216)

Tabel di atas menunjukkan terdapat 5 kategori rata-rata jawaban responden, yaitu tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik dan sangat baik. Hasil analisis deskriptif masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada pembahasan sebagai berikut. Adapun jawaban-jawaban dari responden pada variabel Kinerja Pegawai (Y) terdiri dari beberapa indikator diantaranya spesifik dan jelas akan kualitas (mutu), dapat terukur secara obyektif secara kuantitas (jumlah), dapat terukur secara waktu (jangka waktu) dan adanya fleksibilitas dan sensitifitas kerja sama antar pegawai yang diperoleh akan ditampilkan pada tabel-tabel berikut :

**Tabel 4.5
Jawaban Responden dan Frekuensi Atas Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

No	Pernyataan	Frekuensi					Mean	Nilai
		SS	S	N	TS	STS		
1	Saya dapat bekerja dengan standard kualitas kerja yang bagus.	9	31	14	9	1	3.59	Baik
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai tanggung jawab.	17	22	11	14		3.65	Baik
3	Saya mampu bekerja sesuai standar instansi.	24	19	9	12		3.85	Baik

No	Pernyataan	Frekuensi					Mean	Nilai
		SS	S	N	TS	STS		
4	Saya selalu melaksanakan tugas sesuai dengan perintah pimpinan.	11	29	15	9		3.65	Baik
5	Saya mampu bekerja sesuai standar waktu yang ditetapkan.	20	22	13	9		3.81	Baik
6	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.	24	15	15	10		3.81	Baik
7	Saya berinisiatif bekerja dengan efisien.	10	27	17	10		3.57	Baik
8	Saya bekerja tanpa ada kesalahan yang merugikan instansi.	17	25	16	6		3.82	Baik
9	Saya bekerja dengan pengawasan yang ketat.	9	28	17	10		3.56	Baik
10	Saya berhasil menyelesaikan pekerjaan dengan pengawasan yang ada dari atasan.	9	23	21	11		3.46	Cukup Baik
11	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan rekan kerja anda.	10	29	17	8		3.64	Baik
12	Saya berinisiatif membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam bekerja.	17	21	16	10		3.70	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat jawaban responden atas variabel kinerja pegawai. Adapun indikator terendah sebesar 3,46 pada pernyataan sepuluh yang artinya bahwa pegawai tidak cukup berhasil dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan pengawasan . Adapun indikator tertinggi sebesar 3,82 pada pernyataan delapan artinya pegawai dapat menyelesaikan pekerjaanta tanpa merugikan instansi.

Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi menjadi faktor yang dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan baik dalam jangka pendek yaitu tercapainya target perusahaan dan dalam jangka panjang menjadi keunggulan kompetitif perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya.

Tabel 4.6
Jawaban Responden dan Frekuensi Atas Variabel Kepuasan Kerja (X₁)

No	Pernyataan	Frekuensi					Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
1	Saya merasa bersyukur atas jabatan yang diterima.	6	25	22	11		3.40	Cukup Baik
2	Saya merasa puas atas pekerjaan yang diterima dan dikerjakannya.	3	28	24	9		3.39	Cukup Baik
3	Saya melihat perlakuan atasan terhadap anda sudah cukup baik dan mendukung pekerjaan anda.	10	24	22	8		3.56	Baik
4	Saya merasa atasan berperilaku dan bersikap baik terhadap anda.	7	28	21	8		3.53	Baik
5	Saya puas atas hubungan kerja sama anda dengan rekan kerja.	16	20	18	10		3.65	Baik
6	Saya puas akan komunikasi antara anda dan rekan kerja anda.	5	27	21	11		3.40	Cukup Baik
7	Saya puas atas adanya kesempatan untuk meningkatkan karir anda sebagai karyawan di perusahaan.	7	30	17	10		3.53	Baik
8	Saya puas atas adanya kepedulian dari perusahaan untuk meningkatkan karir anda.	13	23	16	12		3.57	Baik
9	Saya puas atas pendapatan yang diterima dari instansi sesuai dengan beban dan tugas dikerjakan.	6	26	21	11		3.42	Baik
10	Saya mengetahui bahwa instansi tempatnya bekerja menerapkan sistem pendapatan yang adil.	21	14	11	14	4	3.53	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat jawaban responden pada variabel kepuasan kerja. Indikator terkecil yaitu sebesar 3,39 pada pernyataan kedua yang menunjukkan bahwasannya pegawai kurang puas atas pekerjaannya. Hal ini menignterpretasikan bahwa pegawai merasa kurang puas atas jabatannya selama ini yang dapat disebabkan karena pegawai mengharapkan agar ada mutasi ataupun promosi jabatan agar pegawai dapat lebih berkembang.

Berdasarkan pada indikator tertinggi sebesar 3,65 yaitu pada pernyataan lima yang artinya bahwa pegawai merasa puas atas hubungan kerja sama sesama pegawai.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dapat bersosialisasi dengan baik dan bekerja sama dengan baik sehingga mendorong tingkat kepuasan kerja pegawai. Adapun jawaban-jawaban dari responden pada variabel Motivai Kerja (X_2) terdiri dari indikator kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial atau rasa memiliki dan kebutuhan harga diri akan ditampilkan pada tabel-tabel berikut

Tabel 4.7 Jawaban Responden dan Frekuensi Atas Variabel Motivasi Kerja (X_2)

No	Pernyataan	Frekuensi					Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
1	Saya termotivasi untuk mencapai prestasi kerja.	17	17	19	11		3.62	Baik
2	Saya termotivasi untuk mencapai target prestasi kerja.	15	25	18	6		3.76	Baik
3	Saya termotivasi untuk bekerja karena ada perlindungan kecelakaan kerja.	15	23	16	10		3.67	Baik
4	Saya termotivasi untuk karena ada jaminan hari tua.	14	22	14	14		3.56	Baik
5	Saya termotivasi untuk bekerja sama dengan rekan kerja kantor dengan baik.	14	20	19	11		3.57	Baik
6	Saya termotivasi untuk membangun hubungan baik dengan rekan kerja kantor dengan baik.	16	25	14	9		3.75	Baik
7	Saya termotivasi untuk mencapai suatu jabatan yang lebih tinggi di instansi.	2	23	26	13		3.21	Cukup Baik
8	Saya termotivasi untuk mencapai suatu kekuasaan yang lebih tinggi di instansi.	5	26	23	10		3.40	Cukup Baik

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat jawaban responden atas variabel motivasi kerja. Indikator terkecil yaitu sebesar 3,21 pada pernyataan tujuh yang artinya bahwa pegawai tidak termotivasi untuk mencapai suatu jabatan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tidak tertarik mencapai suatu prestasi yang lebih tinggi yang dapat disebabkan karena kesempatan pekerjaan yang kurang. Adapun nilai indikator tertinggi sebesar 4,40 pada pernyataan pertama yang artinya bahwa pegawai termotivasi bekerja karena adanya jaminan hari tua. Hal ini

menunjukkan bahwa adanya uang pensiun menjadi alasan pegawai termotivai dalam bekerja.

Adapun jawaban-jawaban dari responden pada variabel Komitmen (X_3) terdiri dari indikator komitmen afektif, komitmen kelanjutan, komitmen normatif akan ditampilkan pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.8 Jawaban Responden dan Frekuensi Atas Variabel Komitmen Pegawai (X_3)

No	Pernyataan	Frekuensi					Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS		
1	Saya bangga menjadi bagian dari instansi ini.	9	28	15	2		3.53	Baik
2	Saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya.	15	28	14	7		3.79	Baik
3	Saya senang bekerja di instansi ini karena bisa saya jadikan sandaran untuk memenuhi kebutuhan hidup.	12	24	15	13		3.54	Baik
4	Saya tidak akan meninggalkan instansi ini walaupun ada kesempatan kerja di tempat lain.	24	19	10	11		3.87	Baik
5	Saya bekerja keras untuk instansi ini yang telah banyak berjasa bagi hidup saya.	12	23	18	11		3.56	Baik
6	Saya bersedia mengikuti semua peraturan yang berlaku di instansi.	14	31	12	7		3.81	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat jawaban responden atas variabel motivasi kerja. Indikator terkecil yaitu sebesar 3,52 yang artinya bahwa pegawai tidak terlalu bangga bekerja di instansi terkait sedangkan nilai indikator tertinggi sebesar 3,89 pada pernyataan pegawai tidak akan meninggalkan pekerjaan di kantor. Dapat disimpulkan bahwasannya pegawai bangga bekerja di kantor.

4. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam daftar pertanyaan (angket) maka perlu dilakukan uji validitas. Apabila validitas setiap pertanyaan lebih besar ($>$) 0,30, maka butir pertanyaan dianggap valid (Rusiadi, 2018).

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas (Y) Kinerja

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1.1	40.609	54.147	0.551	0.876
Y.1.2	40.547	51.966	0.606	0.873
Y.2.1	40.344	51.975	0.589	0.875
Y.2.2	40.547	54.982	0.504	0.879
Y.3.1	40.375	52.492	0.618	0.873
Y.3.2	40.375	49.730	0.759	0.863
Y.4.1	40.625	54.429	0.540	0.877
Y.4.2	40.375	54.270	0.555	0.876
Y.5.1	40.641	54.456	0.549	0.877
Y.5.2	40.734	54.135	0.561	0.876
Y.6.1	40.563	53.202	0.672	0.870
Y.6.2	40.500	54.127	0.500	0.880

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Dari tabel 4.9 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 12 (dua belas) butir pertanyaan pada variabel kinerja dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.10 Uji Validitas (X₁) Kepuasan Kerja

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X ₁ .1.1	31.609	35.639	0.391	0.861
X ₁ .1.2	31.625	35.444	0.478	0.855
X ₁ .2.1	31.453	33.934	0.549	0.849
X ₁ .2.2	31.484	33.174	0.676	0.840
X ₁ .3.1	31.359	31.440	0.700	0.836

X _{1.3.2}	31.609	33.861	0.588	0.847
X _{1.4.1}	31.484	33.714	0.585	0.847
X _{1.4.2}	31.438	33.266	0.531	0.851
X _{1.5.1}	31.594	33.388	0.622	0.844
X _{1.5.2}	31.484	29.714	0.632	0.845

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Dari tabel 4.10 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 10 (sepuluh) butir pertanyaan pada variabel kepuasan kerja dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30

Tabel 4.11 Uji Validitas (X₂) Motivasi
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X _{2.1.1}	24.953	22.934	0.718	0.841
X _{2.1.2}	24.813	24.282	0.686	0.846
X _{2.2.1}	24.906	23.864	0.657	0.848
X _{2.2.2}	25.016	24.841	0.506	0.867
X _{2.3.1}	25.000	23.175	0.727	0.840
X _{2.3.2}	24.828	22.811	0.798	0.832
X _{2.4.1}	25.359	27.155	0.423	0.871
X _{2.4.2}	25.172	26.621	0.458	0.868

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Dari tabel 4.11 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 8 (delapan) butir pertanyaan pada variabel motivasi dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.12 Uji Validitas (X₃) Komitmen Pegawai

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X ₃ .1.1	18.594	16.594	0.694	0.878
X ₃ .1.2	18.328	16.383	0.757	0.869
X ₃ .2.1	18.578	15.772	0.754	0.869
X ₃ .2.2	18.250	16.095	0.633	0.890
X ₃ .3.1	18.563	16.694	0.650	0.885
X ₃ .3.2	18.313	16.060	0.834	0.858

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Dari tabel 4.12 di atas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 6 (enam) butir pertanyaan pada variable komitmen pegawai dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Butir angket dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap angket adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan angket reliabel atau tidak dengan menggunakan *alpha cronbach*. Angket dikatakan reliabel jika *alpha cronbach* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60 (Rusiadi, 2018). Adapun hasil uji reliabilitas tiap-tiap variabel penelitian ini dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Y (Kinerja)

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	12

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,884 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang

telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 12 (dua belas) butir pernyataan pada variabel kinerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Tabel 4.14 Uji Reliabilitas X₁
(Kepuasan Kerja)**

Cronbach's Alpha	N of Items
,861	10

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,861 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 10 (sepuluh) butir pernyataan pada variabel kinerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Tabel 4.15 Uji Reliabilitas X₂
(Motivasi)**

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	8

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,868 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 8 (delapan) butir pernyataan pada variabel motivasi adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Tabel 4.16 Uji Reliabilitas X₃
(Komitmen Pegawai)**

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	6

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,894 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari enam (enam) butir pernyataan pada variabel komitmen pegawai adalah reliabel atau dikatakan handal

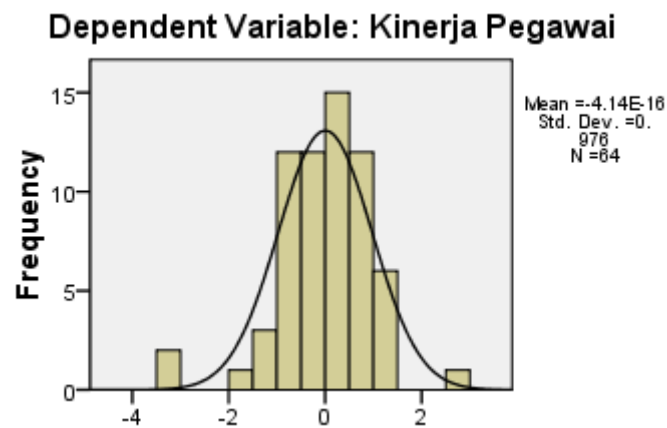
5. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

1) Histogram

Cara pertama yang sering digunakan untuk melihat normalitas data yaitu dengan melihat pola pada histogram, yaitu jika data menyebar di sekitar asumsi normalitas.



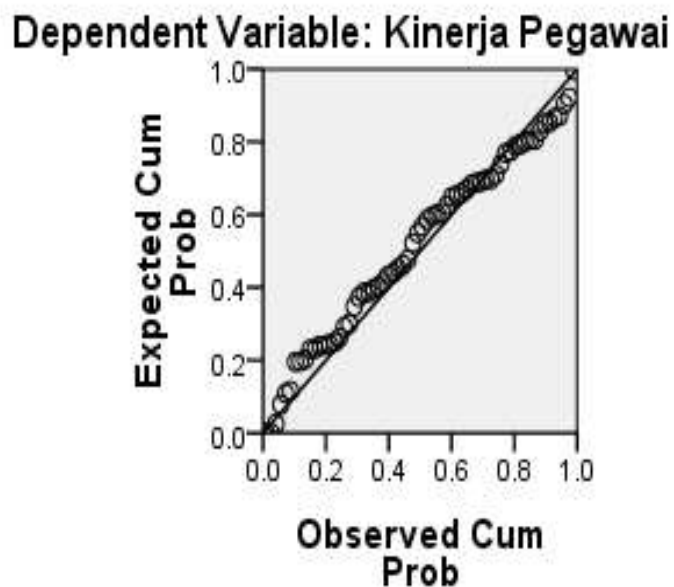
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan data pada gambar 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa grafik histogram menunjukkan pola data berdistribusi normal karena berbentuk kurva simetris, tidak miring ke kiri maupun ke kanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas.

2) *Probability Plot*

Hasil pengujian normal *probability plot* dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar berikut ini :



Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan data pada gambar 4.3 di atas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal mengikuti data garis diagonal, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

3) **Kolmogrof Smirnof**

Cara kedua dapat dilakukan adalah dengan menggunakan uji *statistic Nonparametrik Kolmogorov-Simrnov (K-S)*. Jika nilai $\text{sig} > 5\%$, maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *statistic* dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.99889429
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.077
	Negative	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		.768
Asymp. Sig. (2-tailed)		.597

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan data pada tabel 4.17 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* sebesar 0.768 dan besarnya nilai signifikan pada Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,597 di atas pada tingkat signifikan 0,05 atau *Asymp Sig. (2-tailed) > 0,05* dengan demikian residual terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Multikolineritas diuji dengan melihat nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor (VIF)*, Nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* yang tidak lebih dari 10 sehingga model dapat dikatakan terbebas dari multikolineritas. Adapun hasil uji multikolineritas data penelitian ini dapat disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolineritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kepuasan Kerja	0,614	1,630
Motivasi Kerja	0,531	1,885
Komitmen Kerja	0,812	1,231

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

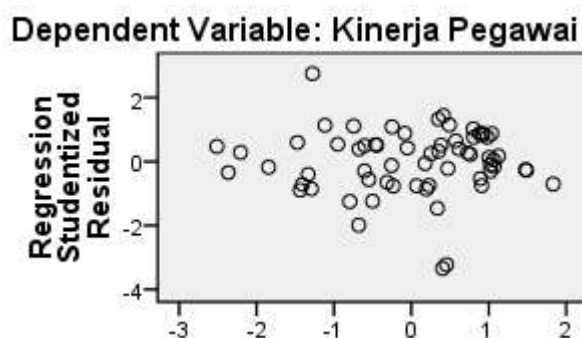
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan data pada tabel 4.18, dapat dilihat bahwa nilai tolerance value semua variabel bebas adalah tidak kurang dari ketetapan yaitu 0,1 dan nilai VIF semua variabel independen adalah tidak lebih dari nilai ketetapan yaitu 10. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini dikatakan bahwa variabel bebas tidak mengalami masalah multkolineritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas.

Cara untuk mengetahui ada tidaknya heterokedostisitas dapat diprediksi dengan melihat pola gambar *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika gambar *scatterplot* berpola acak maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun hasil uji heterokedastisitas data penelitian ini dengan analisis grafik *scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas *scatterplot*

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan data pada gambar 4.4 di atas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

6. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berkaitan dengan studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan variabel independen (bebas), dengan tujuan itu untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai independen yang diketahui. Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja (X_1), motivasi kerja (X_2), dan komitmen kerja (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y). Hasil analisis regresi linear berganda data penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.925	4.260		1.625	0.109
	Kepuasan Kerja	0.714	0.129	0.574	5.522	0.000
	Motivasi	0.351	0.158	0.248	2.221	0.030
	Komitmen Kerja	0.100	0.150	0.061	0.671	0.505

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, dapat dirumuskan persamaan Regresi Linear Berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,925 + 0,714 X_1 + 0,351 X_2 + 0,100 X_3 + \epsilon$$

Interprestasi persamaan regresi linear berganda di atas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 6,925 menunjukkan tanda positif yang berarti bahwa jika kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja nol, maka kinerja pegawai sebesar 6,925 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,714 yang berarti bahwa jika variabel kepuasan kerja meningkat satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,714 satuan.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel motivasi menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,351 yang berarti bahwa jika variabel motivasi kerja meningkat satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,351 satuan.
- d. Nilai koefisien regresi untuk variabel komitmen kerja menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,100 yang berarti bahwa jika variabel komitmen kerja meningkat satu satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,100 satuan.

7. Uji Hipotesis

a. Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Nilai t-tabel dihitung dengan menggunakan tabel distribusi nilai t-tabel. Nilai $df_1 = 0,05$, $df_2 = n - k$.

Dimana :

k : adalah jumlah variabel (bebas + terikat)

n : adalah jumlah observasi/sampel pembentuk regresi.

Dalam penelitian kali ini menggunakan variabel bebas sebanyak 3 dan variabel terikat sebanyak 1 sehingga nilai $k = 4$, nilai $df1 = 0,05$ dan nilai $df2 = 55$ ($59-4$). Dari tabel distribusi nilai t -tabel maka nilai t -tabel = 1,673.

Adapun hasil uji parsial dalam penelitian ini dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.925	4.260		1.625	0.109
	Kepuasan Kerja	0.714	0.129	0.574	5.522	0.000
	Motivasi	0.351	0.158	0.248	2.221	0.030
	Komitmen Kerja	0.100	0.150	0.061	0.671	0.505

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel 4.20 di atas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian untuk variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $5,522 > t_{tabel}$ sebesar 1,673 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai.
2. Hasil pengujian untuk variabel motivasi kerja menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2,221 > t_{tabel}$ sebesar 1,673 dengan nilai signifikan $0,030 < 0,05$, maka hipotesis H_2 diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai.
3. Hasil pengujian untuk variabel komitmen kerja menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $0,671 < t_{tabel}$ sebesar 1,673 dengan nilai signifikan $0,505 > 0,05$, maka hipotesis

H3 ditolak dan H0 diterima, artinya bahwa komitmen kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai.

b. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Nilai F-tabel dihitung dengan menggunakan tabel distribusi nilai F-tabel. Nilai $df1 = k - 1$, $df2 = n - k$.

Dimana :

k : adalah jumlah variabel (bebas + terikat)

n : adalah jumlah observasi/sampel pembentuk regresi.

Dalam penelitian kali ini menggunakan variabel bebas sebanyak 3 dan variabel terikat sebanyak 1 sehingga nilai $k = 4$, nilai $df1 = 3$ ($4-1$) dan nilai $df2 = 55$ ($59-4$). Dari tabel distribusi nilai F-tabel maka nilai F-tabel = 2,77.

Adapun hasil uji simultan dalam penelitian ini akan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2382.06	3.00	794.02	30.26	0.00
	Residual	1574.30	60.00	26.24		
	Total	3956.36	63.00			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Kerjea, Kepuasan Kerja, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Berdasarkan hasil uji simultan yang disajikan pada tabel 4.15, dengan nilai F_{hitung} sebesar $30,26 > F_{tabel}$ sebesar $2,77$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H_4 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun nilai koefisien determinasi data penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.776	0.602	0.582	5,122

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Motivasi kerja, Komitmen Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 16

Hasil uji determinasi berdasarkan Tabel 4.16 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai *adjusted R Square* yang dihasilkan sebesar $0,582$ yang mengindikasikan bahwa $58,2\%$ kinerja pegawai dapat diperoleh dan dijelaskan oleh kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja sedangkan sisanya $41,2\%$ dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas seperti kemampuan, kedisiplinan, lingkungan kerja dan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai.
- Nilai R yang dihasilkan sebesar $0,776$ yang mengindikasikan hubungan yang erat antara kepuasan kerja (X_1), motivasi kerja (X_2), dan komitmen

kerja (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y). Hal ini dikarenakan nilai R yang dihasilkan berada pada *range* nilai 0,6–0,79. Semakin besar nilai R yang dihasilkan maka semakin erat pula hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.23 Tipe Hubungan pada Uji Determinasi

Nilai	Interpretasi
0,0–0,19	Sangat Tidak Erat
0,2–0,39	Tidak Erat
0,4–0,59	Cukup Erat
0,6–0,79	Erat
0,8–0,99	Sangat Erat

Sumber: Sugiyono (2019:287)

B. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini adalah mengenai hasil temuan penelitian terhadap kesesuaian teori, pendapat maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada tiga bagian utama yang akan dibahas dalam temuan penelitian ini yang harus mampu menjawab segala pernyataan yang ada di dalam rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti telah mengajukan Hipotesis H_1 yang berbunyi bahwa: “kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hal ini terlihat dari uji hipotesis

melalui uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar $5,522 > t_{tabel}$ sebesar $1,673$ dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_1 yang diajukan teruji dan hasilnya diterima.

Arah positif menunjukkan bahwa jika kepuasan kerja meningkat, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar $0,714$, sebaliknya jika kepuasan kerja menurun maka kinerja juga akan menurun sebesar $0,714$. Dengan kata lain ketika terjadi peningkatan kepuasan kerja yang terdiri dari indikator kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap atasan, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap peluang promosi, kepuasan terhadap pendapatan maka berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Waruwu dan Balqis (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah terlaksana. Hasil penelitian ini telah menjawab permasalahan yang ada pada identifikasi masalah poin b, yaitu Pegawai memiliki kepuasan kerja yang rendah dimana pegawai merasa tidak ada ruang lingkup promosi dalam peningkatan karir. Pegawai akan bersikap puas atas pekerjaannya apabila kepuasan kerja pegawai yang disesuaikan dengan keinginan pegawai tersebut.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti telah mengajukan Hipotesis H_2 yang berbunyi bahwa: “motivasi kerja secara parsial berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Hal ini terlihat dari uji hipotesis melalui uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,221 > t_{tabel}$ sebesar $1,673$ dengan nilai signifikan $0,030 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_2 yang diajukan teruji dan hasilnya diterima.

Arah positif menunjukkan bahwa jika motivasi kerja meningkat, maka kinerja pegawai akan meningkat tidak signifikan sebesar $0,351$, sebaliknya jika motivasi kerja menurun maka kinerja juga akan menurun tidak signifikan sebesar $0,351$. Dengan kata lain ketika terjadi peningkatan motivasi kerja yang terdiri dari indikator kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial atau rasa memiliki dan kebutuhan harga diri maka berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai secara signifikan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Waruwu, A.A dan Simanullang, L (2022) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwasanya motivasi kerja merupakan suatu isu permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

. Hasil penelitian ini tidak menjawab permasalahan yang ada pada identifikasi masalah poin (c) Pegawai mengalami penurunan motivasi kerja di tahun 2022 yang disebabkan kurangnya dukungan atasan dan hubungan kerja sama antar pegawai yang kurang solid. Pegawai akan bersikap puas atas pekerjaannya apabila kepuasan kerja pegawai yang disesuaikan dengan keinginan

pegawai tersebut. Pegawai diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerja yang tinggi. Pegawai akan termotivasi apabila keinginan serta kebutuhan mereka terpenuhi. Terdapat hubungan yang kuat antar sesama pegawai untuk meningkatkan motivasi dengan kinerja, semakin tinggi motivasi kerja maka akan semakin tinggi kepuasan kerja pegawai.

3. Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti telah mengajukan Hipotesis H₃ yang berbunyi bahwa: “komitmen kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa komitmen kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hal ini terlihat dari uji hipotesis melalui uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar $0,671 < t_{tabel}$ sebesar $1,673$ dengan nilai signifikan $0,505 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H₃ yang diajukan tidak teruji dan hasilnya ditolak.

Arah positif menunjukkan bahwa jika komitmen kerja meningkat, maka kinerja pegawai akan meningkat secara tidak signifikan sebesar $0,100$, sebaliknya jika komitmen kerja menurun maka kinerja juga akan menurun tidak signifikan sebesar $0,100$. Dengan kata lain ketika terjadi peningkatan komitmen kerja yang terdiri dari indikator komitmen afektif, komitmen kelanjutan dan komitmen normatif maka berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai secara tidak signifikan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cahyai (2020) yang menunjukkan bahwa komitmen pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini tidak menjawab permasalahan yang ada pada identifikasi masalah poin (d) yaitu Pegawai mengalami penurunan komitmen kerja yang disebabkan kurang mengikuti prosedur kerja di instansi

Komitmen memerlukan suatu pengorbanan dan pengabdian individu didalam organisasi, sehingga dapat diartikan sebagai kesetiaan untuk melakukan apa saja yang telah diputuskan oleh organisasi. Komitmen pegawai juga merupakan hubungan antara individu dengan organisasi tempat individu bekerja, yang diartikan bahwa individu mempunyai keyakinan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, adanya kerelaan untuk berusaha secara bersungguh-sungguh demi kepentingan organisasi serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi.

4. Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu yang ada, maka peneliti telah mengajukan Hipotesis H₄ yang berbunyi bahwa: “kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Hal ini terlihat dari analisis regresi linear berganda melalui uji F s

yang bertanda positif dengan nilai F_{hitung} sebesar $30,26 > F_{tabel}$ sebesar $2,77$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H_4 diterima dan H_0 ditolak. Nilai *adjusted R Square* yang dihasilkan sebesar $0,582$ yang mengindikasikan bahwa $58,2\%$ kinerja pegawai dapat diperoleh dan dijelaskan oleh kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja sedangkan sisanya $41,8\%$ dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas seperti kemampuan, kedisiplinan, lingkungan kerja dan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian untuk variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $5,522 > t_{tabel}$ sebesar $1,673$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka hipotesis H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
2. Hasil pengujian untuk variabel motivasi kerja menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2,221 > t_{tabel}$ sebesar $1,673$ dengan nilai signifikan $0,030 < 0,05$, maka hipotesis H_2 diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
3. Hasil pengujian untuk variabel komitmen kerja menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $0,671 < t_{tabel}$ sebesar $1,673$ dengan nilai signifikan $0,505 > 0,05$, maka hipotesis H_3 ditolak dan H_0 diterima, artinya bahwa komitmen kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
4. Kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan nilai F_{hitung} sebesar $30,26 > F_{tabel}$ sebesar $2,77$ dan signifikan $0,000 < 0,05$.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada nilai mean terendah pada variabel kinerja pegawai maka disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan indikator pengawasan. Pengawasan perlu ditingkatkan dengan efektif oleh atasan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengawasan secara langsung dengan cara melihat hasil laporan kerja pegawai dan mendengarkan secara langsung permasalahan pegawai.
2. Berdasarkan pada nilai mean terendah pada variabel kepuasan kerja maka disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai dengan indikator komunikasi. Komunikasi perlu ditingkatkan dengan efektif antara atasan dengan bawahan maupun antar rekan kerja dimana komunikasi dapat ditingkatkan melalui kegiatan meeting secara reguler seperti meeting harian, mingguan dan bulanan dan perlu pula dilakukan meeting secara online apabila terkendala waktu.
3. Berdasarkan pada nilai mean terendah pada variabel motivasi kerja maka disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai dengan indikator kebutuhan harga diri. Kebutuhan harga diri perlu ditingkatkan dengan memberikan kesempatan promosi jabatan terhadap pegawai yang memiliki kontribusi dan kemampuan dalam bekerja.

4. Berdasarkan pada nilai mean terendah pada variabel komitmen pegawai maka disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk dapat meningkatkan komitmen kerja pegawai dengan indikator komitmen normatif. Komitmen normatif perlu ditingkatkan dengan efektif dengan cara meningkatkan kepatuhan pegawai pada aturan yang ada di instansi meliputi aturan kerja dan peraturan disiplin kerja dengan cara melakukan pengawasan secara efektif..

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, S. (2018). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barry, J (2018). *Manajemen Operasi. Edisi Sebelas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bangun, W. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Edison, dkk. (2018). *Manajemen Sumber Daya. Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Handoko, T. (2019). *Manajemen*. Yogyakarta : BPF
- Hasibuan, Malayu S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir (2019). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kaswan. (2019). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Luthans, (2019), *Organization Behavior*. New York: McGraw Hill Internasional.
- Machfoedz, I. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* Yogyakarta: Fitramaya.
- Mangkuprawira, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik (edisi kedua)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moenir (2018). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Hal : 13-18.
- Munandar (2019). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta. Universitas Indonesia (UI-Press).
- Nitisemito, (2018). *Manajemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, E (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widya.
- Pakpahan, M., & Manullang, M. (2018). *Metode Penelitian*. Medan: Ciptapustaka Media.
- Rivai, V dan Sagala, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins (2019), *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rusiadi, dkk (2018). *Metode Penelitian*. Medan : Penerbit USU press.
- Serdamayanti. (2019). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Siagian (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Simamora, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. Yogyakarta: STIE YKPN.

- Steers, RM dan Porter, L. W, (2018). *Motivation and Work Behavior*. New York Accademic Press
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sule dan Saefullah (2018). *Pengantar Manajemen*, Jakarta. Prenada Media Jakarta.
- Suparno. (2018) *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabet
- Suparyadi (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Meciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Jakarta : Andi.
- Sopiah, & Sangadji, E. M (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. (D. Prabantini, Ed.) (Cet.1). Bandung: Penerbit Yrama Widya.
- Sutrisno, E (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada. Jakarta: Media Group.
- Suyanto, S.(2019). *Metode Penelitian Sosial : Berbagai. Alternatif Pendekatan*.
- Syarif. (2018) , *Kompetensi Tenaga Tata Usaha, Terhadap Produktivias Sekolah*. Skripsi.
- Wibowo (2018) . *Manajemen Kinerja . Edisi Keempat .* Jakarta : Rajawali Pers

Jurnal :

- Abdiyanto, et al.2023. The development economic growth for sustainable development with augmented dickey fuller (empirical study for neoclassical economic growth from solow and swan). *Kurdish Studies*, 11(2), pp. 3206-3214
- Agustina (2019). Pengaruh Keahlian Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah Keuangan (Simda-Keuangan) Pada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Sosial Sains*.
- Balerina, Daulai, Damayanti dan Malikhah, I (2024) Analisis Kompensasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Tirta Investama). *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi***
- Aprilia, R (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Polisi Pamong Praja (Satpol Pp) Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Tatapamong*, 105-121.
- Cahyai, dkk (2020). Pengaruh Komitmen pegawai Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga). *Jurnal Manajemen SDM*.
- Cynthia, E.P. et al. 2022. Convolutional Neural Network and Deep Learning Approach for Image Detection and Identification. *Journal of Physics: Conference Series*, 2394 012019, pp. 1-6
- Cynthia, E. P., Rahadjeng, I. R., Karyadiputra, E., Rahman, F. Y., Windarto, A. P., Limbong, M., ... & Yarmani, Y. (2021, June). Application of K-Medoids Cluster Result with Particle Swarm Optimization (PSO) in Toddler Measles Immunization Cases. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1933, No. 1, p. 012036). IOP Publishing.

Darmayanti, dkk (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khadijah Palembang). *Jurnal Manajemen SDM*.

Arifin, D dan Yanti, E. D (2024). Analysis Of Motivation, Commitment And Organizational Culture On Employee Achievement. *Proceedings The 1st Annual Dharmawangsa International Conference*

Farlen, Frans (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Komittmen Organisasi sebagai Variabel Intervening. Yogyakarta.

Hasibuanm, M, Nazaruddin, Sadalia I dan Daulay M T (2019). The Effect of Mutation, Promotion and Job Satisfaction on Employee Performance of Plantation Companies in Medan. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*

Humairahm S, Maulidina, Rida Azizah, Andi. Malikhah, I (2024). Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Studi Kasus Pt. Bank Sumut Syariah Kantor Pusat (Medan). *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEKMa). Volume 28 No 2*.

Hidayat, M., Rangkuty, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.

Indrawan, M. I., Alamsyah, B., Fatmawati, I., Indira, S. S., Nita, S., Siregar, M., ... & Tarigan, A. S. P. (2019, March). UNPAB Lecturer Assessment and Performance Model based on Indonesia Science and Technology Index. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012268). IOP Publishing.

Kuswati, Y (2020). The Effect of Motivation On Employee Performance. *Budapest Internasional Research and Critics Institute Journal*, 995-1002. ISSN 2615-3076.

Mudayana, A. A. (2017). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 76-143.

Nasib, N., Azhmy, M. F., Nabella, S. D., Rusiadi, R., & Fadli, A. (2022). Survive Amidst the Competition of Private Universities by Maximizing Brand Image and Interest in Studying. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14(3), 3317-3328.

Nasution, L. N., Suhendi, S., Rusiadi, R., Rangkuty, D. M., & Abdiyanto, A. (2022). Covid-19 Pandemic: Impact on Economic Stability In 8-Em Muslim Countries. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(1), 336-352.

NASUTION, L. N., RUSIADI, A. N., & PUTRI, D. 2022. IMPACT OF MONETARY POLICY ON POVERTY LEVELS IN FIVE ASEAN COUNTRIES.

Nasution, L. N., Rangkuty, D. M., & Putra, S. M. (2024). The Digital Payment System: How Does It Impact Indonesia's Poverty?. *ABAC Journal*, 44(3), 228-242.

Nasution, L. N., Sadalia, I., & Ruslan, D. (2022). Investigation of Financial Inclusion, Financial Technology, Economic Fundamentals, and Poverty Alleviation in ASEAN-5: Using SUR Model. *ABAC Journal*, 42(3), 132-147.

- Ovidiu (2018), "Employee motivation and organizational performance. Review of Applied Socio- Economic Research", *Vol. 5, No. 1 ISSN 2247-6172*.
- Pane dan Fatmawati (2017). Pengaruh Komitmen pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan, *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB) Vol.2, No. 3. No 3 ISSN 2339-0506*.
- Pangarso, A. Intan Susanti, P. (2016) „Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat“, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 9(2), 145–160.
- Purwanto, D. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bank di Surabaya. *2(10), 49-66*.
- Rahmatika, I (2018). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di bank BNI Syariah Cabang Bogor). *Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta*.
- Rahmawati. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dosen di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. <http://ejurnal.fisip-untirta.ac.id>
- Rivaldo (2021). Leadership and Motivation to Performance through Job Satisfaction of Hotel Employees at D'Merlion Batam. *Jurnal Business Management*, 22(1), 25-30.
- Rahayu, S (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Unit Desa di Lau Gumba Brastagi Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen SDM*.
- Saragih, R (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Perum Bulog Divre Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi, 45-50*.
- Sari, D. S dan Irawan (2022). Strategi Komunikasi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel (Studi Pendekatan Structural Equation Modeling). *Vol. 12 No. 1 Juni 2020*.
- Siahaan, D., Anwar, Y. Dan Ritonga, H The Influence of Ability, Work Discipline, and Work Motivation on Employee Performance (Study on Honorary Employees at the Department of Transportation of the City of Binjai). *Konfrontasi Journal: Culture, Economy and Social Changes*, 9 (3) September 2022, 483-495
- Smaatmadja (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2, 952–962
- Wijaya, I (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Cv Bukit Sanomas*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 6 , No. 2.
- Waruwu, A.A (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai Sekretariat Dprd Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Tools. Vol. 10 No. 2*
- Waruwu, A.A dan Balqis, C (2022). The Influence of Job Satisfaction, Communication And Work Motivation on Employee Performance At the Office of the Supreme Audit Agency Representative of North Sumatra. *1TH International Seminar and Conference on Islamic Studies (ISCIS) 2022*

Waruwu, A.A dan Simanullang, L (2022). Analisis Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan. *Vol 3, No 2, November 2022, Page 447-454*