

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI DAN
PENGUASAAN TEKNOLOGI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
LUBUKLINGGAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

HENDRA INDRIANTO

NIM. 500755533

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

Lembar Pernyataan Bebas Plagiat

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER SUMBER DAYA MANUSIA**

PERNYATAAN

Tugas Akhir Program Magister yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja,
Komunikasi Dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Lubuklinggau
adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka
saya bersedia menerima sanksi akademik

Lubuklinggau, Januari 2018

Yang Menyatakan



HENDRA INDRIANTO
NIM 50077733

ABSTRACT

INFLUENCE OF MOTIVATION OF EMPLOYEES, COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY PERFORMANCE IN THE OFFICIAL GOVERN OF INVESTMENT AND INFORMATION ONE DOOR LUBUKLINGGAU CITY

Hendra Indrianto

Hendra.indrianto@gmail.com

Graduate program
Terbuka's University

This study aims to find out and review more about how the performance quality of Employees in the Investment Service and One Stop Service (PTSP) in Lubuklinggau City of South Sumatra and what factors that support and hamper the implementation of public service. Research design using explanatory research or confirmation research, is research that explains the causal relationship and test the linkage between several variables through hypothesis testing or explanatory research. Subjects in this study are Civil Servants at the Official Govern of Investment and Integrated Service One Door Lubuklinggau City with 55 respondents apparatus. With the independent variables of Motivation, Communication and Mastery of Technology as the dependent variable is the performance of the employees of the Investment official govern and One Stop Integrated Service. The results of this study are jointly from the three variables; which studied the Motivation, Communication, and Utilization of Technology have a positive influence on Performance, but only partially Motivation that has the most dominant influence on Performance Licensing Employee, Lubuklinggau City, it is suggested that in improving Performance Performance Licensing City of Lubuklinggau Motivation elements become Benchmark of success and feasibility in improving the performance of effectiveness and efficient licensing officer, in addition must be supported by Communication and Technology Mastery.

Keywords: Motivation, Communication, Technology Utilization and Performance.

ABSTRAK

PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI DAN PENGUASAAN TEKNOLOGI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA LUBUKLINGGAU

Hendra Indrianto, E-mail Hendra.indrianto@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimanakah kualitas kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan serta faktor-faktor apa sajakah yang mendukung dan menghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik dimaksud. Desain Penelitian menggunakan exsplanatory research atau confirmatory research, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan. Subjek dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau dengan 55 responden aparatur. Dengan variabel bebas yaitu Motivasi, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi sebagai variabel terikat adalah kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hasil penelitian ini adalah secara bersama-sama dari ketiga variable; yang diteliti yaitu Motivasi, Komunikasi, dan Pemanfaatan Teknologi berpengaruh positif terhadap Kinerja, namun secara parsial hanya Motivasi yang berpengaruh paling dominan terhadap Kinerja Pegawai perizinann, Kota Lubuklinggau, disarankan, bahwa dalam upaya meningkatkan Kinerja Pegawai perizinan Kota Lubuklinggau unsur Motivasi menjadi Tolak Ukur keberhasilan dan kelayakan dalam meningkatkan kinerja Pegawai perizinan yang efektif dan efisien, disamping harus didukung oleh Komunikasi dan Penguasaan Teknologi.

Kata Kunci : Motivasi, Komunikasi, Pemanfaatan Teknologi dan Kinerja.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

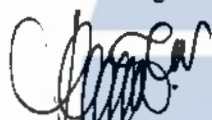
Judul TAPM : Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintukota Lubuklinggau

Penyusun TAPM

Nama : Hendra Indrianto
 NIM : 500077733
 Program Studi : Magister Manajemen Sumber Daya Manusia
 Hari/Tanggal : Sabtu, 27 Juli 2018

Menyetujui :

Pembimbing II



Dr. Ali Muktiyanto, SE., M.Si
 NIP. 19720824 200012 1 001

Pembimbing I



Dr. H. Sunarto, S.Sos., M.Si
 NIP. 19690608 199003 1 006

Penguji Ahli



Dr. M. Riduan Karim, SE., MM.

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Ekonomi dan Bisnis



Rini Yayuk Priyati, SE., M.Ec., Ph.D.
 NIP. 19761012 200112 2 002

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ali Muktiyanto, SE., M.Si
 NIP. 19720824 200012 1 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Hendra Indrianto
NIM : 50077733
Program Studi : Magister Manajemen
Judul TAPM : Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintukota Lubuklinggau

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 27 Juli 2018
Waktu : 11.15 – 12.45 WIB

Dan Telah dinyatakan LULUS

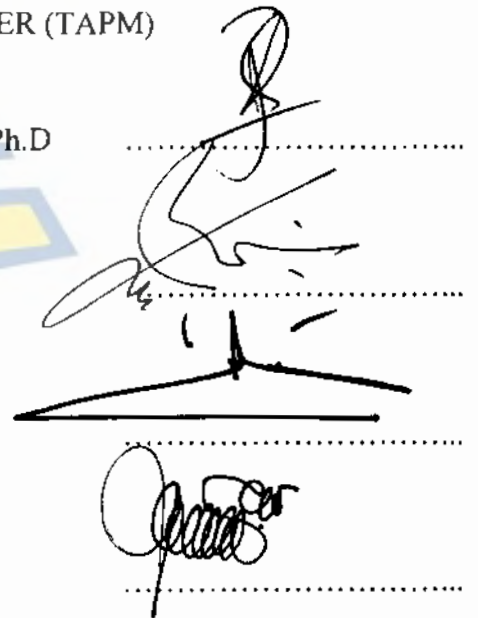
PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

Ketua Komisi Penguji : Rini Yayuk Priyati, S.E., M.Ec., Ph.D

Penguji Ahli : Dr. M. Riduan Karim, S.E., MM

Pembimbing I : Dr. H. Sunarto, S.Sos, M.Si

Pembimbing II : Dr. Ali Muktiyanto, S.E, M.Si



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas selesainya penulisan Tesis ini, dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, penulisan Tesis ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan di Program Pascasarjana Universitas terbuka, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph,D Rektor Universitas Terbuka, yang telah memberikan kesempatan pada penulis dapat menyelesaikan studi pada program Pascasarjana.
2. Ir. Adi Winata, M.S, Ketua UPBJJ Universitas Terbuka Palembang
3. Dr.H.Sunarto,S.Sos .M.Si selaku Pembimbing utama dalam penyelesaian Tesis ini.
4. Dr. Ali Muktiyanto. M.Si selaku pembimbing, II dalam penyelesaian Tesis ini.
5. Didedikasikan kepada orang tua saya, Almarhum H.M Zen dan Almarhumah Hj. Zainidar
6. Terkhusus buat istriku tercinta Dhina Salputri serta kedua jagoan Farid Indrianto dan Farel Rahmad Indrianto
7. Terima kasih juga atas ilmu yang telah diberikan selama proses pembuatan TAPM ini kepada Bapak H. Sunarto selaku Pembimbing I dan Bapak Ali Muktiyanto selaku Pembimbing II.
8. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada rekan-rekan Mahasiswa Universitas terbuka Program Pascasarjana yang telah banyak membantu, memberikan semangat guna penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tesis ini masih belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menjadi masukan penulisan yang lebih baik, akhir kata penulis berharap Tesis ini dapat bermanfaat bagi pembacanya, terimakasih.

Lubuklinggau, Januari 2018

Penulis,

HENDRA INDRIANTO

NIM 500755533



Lubuklinggau, Januari 2018

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR ISI

ABSTRAC	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Konseptual	45
D. Operasional Variabel	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	49
B. Populasi dan Sampel	49
C. Instrumen Penelitian.....	50
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	51
E. Metode Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif	60
B. Analisis Statistik Inferensial	69
C. Pembahasan	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Implikasi Manajerial	84
C. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
DAFTAR LAMPIRAN	94
Lampiran 1 Kuesioner	
Lampiran 2 Pedoman Kuesioner	
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner	
Lampiran 4 Hasil Pegolahan data dengan Statistik	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....	42
Tabel 3.1 Penentuan besar Populasi dan Sampel	42
Tabel 3.2 Distribusi Sampel Penelitian	42
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	42
Tabel 3.4 Taraf Koefisien Korelasi	51
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Presentase Responden berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Jabatan	58
Tabel 4.5 Presentase Responden berdasarkan Masa Kerja.....	59
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Motivasi.....	60
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Komunikasi.....	60
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Penguasaan Teknologi	60
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kinerja.....	61
Tabel 4.10 Reliabilitas Data Penelitian	62
Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja.....	62
Tabel 4.12 Skor Jawaban Responden Variabel Komunikasi.....	63
Tabel 4.13 Skor Jawaban Responden Variabel Penguasaan Teknologi.....	64
Tabel 4.14 Skor Jawaban Responden Variabel Kinerja	65
Tabel 4.15 Uji Normalitas	67
Tabel 4.16 Coefficiens.....	69
Tabel 4.17 Model Summary	71
Tabel 4.18 Taraf Koefisien Korelasi	72
Tabel 4.19 Uji F	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau	3
Gambar 2.1 Diagram Hubungan antar Variable	42
Gambar 4.1 Garis Diagonal Penyebaran data Normalitas	66
Gambar 4.2 Penyebaran Data Normalitas.....	66



BAB I

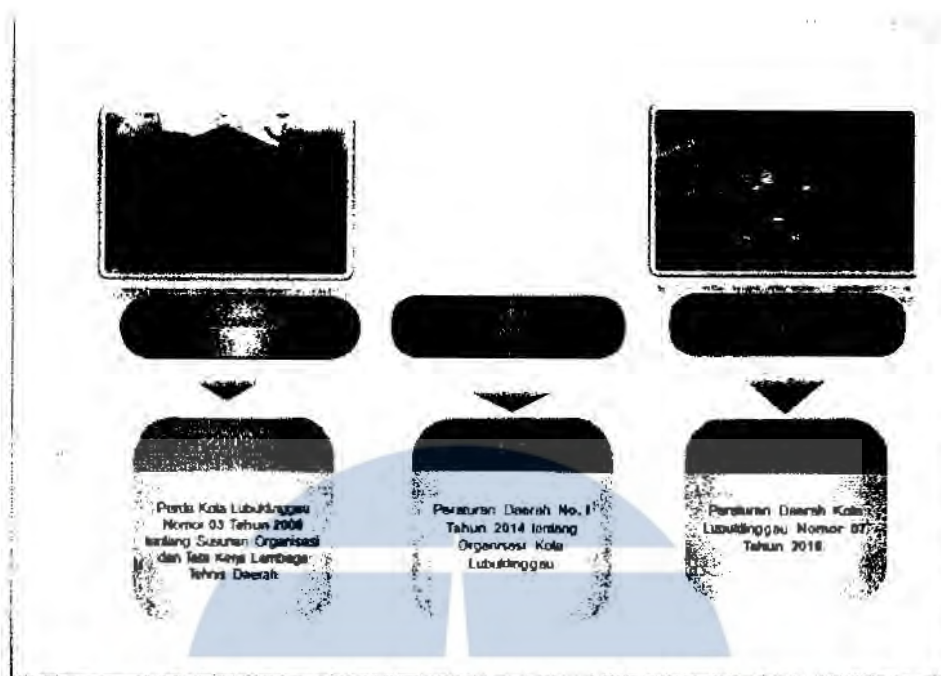
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi Daerah bisa diartikan sebagai kewenangan yang diberikan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan rumah tangga pemerintah serta kepentingan masyarakat setempat. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi Daerah, Pemerintah Kota Lubuklinggau berupaya memberikan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, dan perkembangan Pelayanan Publik menjadi hal yang prioritas dan menjadi administrasi Pembangunan, tuntutan untuk memberikan pelayanan tersebut merupakan keharusan dan tidak dapat ditunda lagi khususnya di Daerah Kota Lubuklinggau.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan Publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik serta memberikan perlindungan bagi warga negara. Dalam menjalankan amanat undang-undang nomor 25 tahun 2009 tersebut dan mempunyai peranan penting dalam menjalankan pelayanan publik yang prima kepada warganegaranya khususnya di kota lubuklinggau, maka Pemerintah Kota Lubuklinggau membentuk Kantor Pelayanan Perizinan dengan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Pemerintah Kota Lubuklinggau Tahun 2008 Nomor 5) guna

peningkatan kualitas pelayanan dan untuk memudahkan koordinasi dengan stakeholder dengan melayani 12 Perizinan yang di limpahkan kepada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Lubuklinggau, maka pada tanggal 18 Januari 2015 status Kantor Pelayanan Perizinan ditingkatkan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dengan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Kota Lubuklinggau (Lembar Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2014), Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau Melayani 71 Perizinan yang di Limpahkan Kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Lubuklinggau dan merupakan badan publik yang berfungsi melayani kepentingan masyarakat maka orientasi utamanya adalah kepuasan masyarakat. Kemudian pada tahun 2017 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau dan Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota lubuklinggau diubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang sesuai dengan harapan masyarakat kota lubuklinggau tentu dibutuhkan peran serta masyarakat sebagai sasaran dan objek kebijakan pemerintah.



Gambar 1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau

Menanggapi hal-hal tersebut, Pemerintah Kota Lubuklinggau melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Organisasi Prangkat Daerah mengelola Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) berupaya memberikan pelayanan perizinan yang Transparan, Akuntabel, mudah, dan cepat kepada masyarakat kota Lubuklinggau. Seiring dengan hal tersebut untuk memberikan gambaran yang lengkap tentang Program Peningkatan PPTSP, kiranya Profil tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, dapat memberikan informasi tentang pelayanan perizinan kepada masyarakat dan kalangan dunia usaha sehingga bisa memberikan kepuasan kepada

masyarakat dalam hal Pelayanan Publik di Kota Lubuklinggau untuk mencapai good governance.

Dalam Penyelenggaraan pelayanan publik, Kebijakan awal yang dilakukan pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan pasti dalam pemberian perijinan serta 73 jenis pelayanan administrasi Perizinan yang masuk dalam kategori pelayanan administrasi termasuk dalam kategori Perizinan Usaha dan Perizinan Non Usaha. Pelaksanaan pelayanan satu pintu (one stop service) dijalankan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kecepatan pelayanan perizinan tercermin dari kepastian waktu yang maksimal 14 hari, dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau hanya 46 orang. Efektivitas pelayanannya dapat dilihat jumlah permohonan perijinan yang dilayani Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau yang mencapai rata – rata izin 3.925 per tahun.

Komunikasi dalam menjalankan kegiatan operasional Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, dalam rangka melayani pelayanan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting, komunikasi antar bidang dan komunikasi dengan antara atasan dan bawahan sangatlah menunjang demi kelancaran kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat dalam bidang perizinan maka ada beberapa faktor yang

menghambat dan kendala Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau antara lain :

1. Faktor Beban Kerja Pegawai

Dengan banyaknya pelayanan perizinan dari 12 izin menjadi 72 izin tentunya beban kerja meningkat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, izin merupakan instrumen yuridis yang di gunakan pemerintah sebagai hukum administrasi dalam memberikan izin kepada masyarakat, dalam pemberian izin tersebut adanya resiko hukum kepada pejabat yang memberikan izin apa bila tidak sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Fungsi pengawasan terhadap perizinan yang sudah diberikan merupakan faktor penting terhadap tindakan pemerintah dalam menjalankan aktivitas dengan norma-norma hukum, dan Masyarakat diharapkan mampu mengawasi dan mengontrol jalannya pemerintahan sehingga dapat terwujud suatu pemerintahan yang efektif dan efisien serta memenuhi harapan warganya

2. Penerapan e-government

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggaubanyaknya aplikasi e-government yang terintegrasi dengan Pemerintah Pusat dan daerah seperti:

- a. Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) dari Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia.

- b. Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPMOnline) dari Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia.
- c. Sistem Informasi Perusahaan Online (SIPO) dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.
- d. Sistem Informasi Pembina Jasa Konstruksi (SIPJAKI) dari Kementerian Pekerjaan Umum Republik Indonesia.
- e. Sistem Pelayanan Terpadu (SIMYANDU) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.
- f. E-dokumen (e-doc) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.
- g. Sistem Informasi Geografi (GIS) Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

Aplikasi e-government tersebut hanya sebagian dan banyak lagi aplikasi lainnya seperti pajak, laporan e-planing, website perizinan online <http://bpptpm.lubuklinggaukota.go.id/> dalam memberikan pelayanan seperti yang didambakan oleh masyarakat diperlukan peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan baik menyangkut proses pelayanan maupun hasilnya.

Dengan aplikasi ini tentunya memudahkan bagi Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau menjalani Tugas Pokok dan Fungsinya dalam melaksanakan Pelayanan Publik yang ada di kota lubuklinggau, tetapi apa bila penguasaan teknologi ini tidak di dukung sama Sumber daya Manusia khususnya dalam

penguasaan teknologi maka hal ini menjadi hambatan dalam melaksanakan pelayanan publik di Kota Lubuklinggau.

Komunikasi merupakan hal yang sangat menunjang kegiatan dalam rangka operasinal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, komunikasi antar bidang, komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai **“Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat Pengaruh motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau?
2. Apakah terdapat Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau?

3. Apakah terdapat Penguasaan Teknologi Informasi Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Lubuklinggau?
4. Apakah Pengaruh Motivasi, Komunikasi serta Penguasaan Teknologi secara bersama-sama berpengaruh langsung Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau?

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini lebih terfokus pada sejauh mana pengaruh Motivasi, Komunikasi, Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, maka dapat ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

3. Untuk mengetahui Penguasaan Teknologi Informasi berpengaruh secara langsung Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4. Untuk mengetahui Motivasi, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Lubuklinggau?

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan kajian ilmu manajemen sumber daya manusia yang dapat dijadikan rujukan bagi peneliti lebih lanjut.
- b. Untuk menambah wawasan kajian ilmu sumber daya manusia khususnya menyangkut Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi, Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga atau instansi.

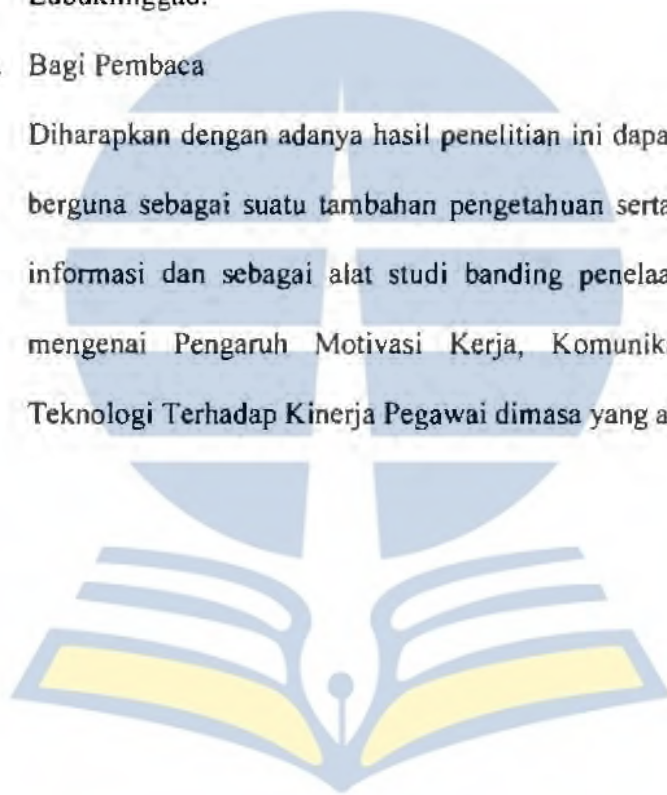
Diharapkan dengan adanya penelitian ini agar dapat memberikan suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksanaan pelayanan publik dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau agar dapat meningkatkan motivasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi.

b. Bagi peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan menambah pengetahuan dan wawasan serta pengalaman bagi peneliti dibidang manajemen, khususnya sumber daya manusia untuk memahami lebih dalam lebih dalam mengenai Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi, Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

c. Bagi Pembaca

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna sebagai suatu tambahan pengetahuan serta bahan masukan informasi dan sebagai alat studi banding penelaahan lebih lanjut mengenai Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi, Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai dimasa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Motivasi Kerja

Pengertian Motivasi Kerja.

Motivasi adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya dengan mengarahkan pada tujuan tertentu, sehingga dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan tersebut (Munandar, 2004 :323). (Anoraga, 2009 : 34). Bawahan perlu dimotivasi, karena ada beberapa bawahan baru mau bekerja setelah dimotivasi oleh atasannya, motivasi kerja merupakan salah satu alat atasan dalam mengenadalikan bawahannya agar bawahan mau bekerja keras dan bekerja cerdas sesuai dengan yang diharapkan. Pengetahuan tentang pola motivasi akan membantu para pimpinan memahami sikap kerja masing-masing bawahan, pimpinan akan memotivasi bawahan dengan cara berbeda-beda sesuai dengan pola masing-masing yang paling menonjol. Motivasi yang ditimbulkan dari atasan disebut motivasi ekstrinsik dan motivasi yang timbul dari diri sendiri disebut motivasi intrinsik. Motivasi yang timbul dari diri sendiri biasanya akan lebih bertahan lama dibandingkan dengan motivasi yang datang dari luar. Begitu pentingnya teori motivasi diterapkan secara tepat sehingga makin banyak ilmuwan yang menekuni kegiatan pengembangan teori tersebut. (Siagian, 2001:287).

Motivasi adalah suatu strategi atau upaya bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan pengetahuan dan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan Hasibuan, dalam Sutrisno (2009 : 110). Salah satu tugas paling sulit yang dihadapi oleh berbagai macam organisasi yaitu tugas memotivasi karyawannya. (Winardi, 2004 : 11). Motivasi adalah sikap mental yang dimiliki seseorang yang memberikan atau menyalurkan kemampuan bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhannya (Bernard Berelson & Gary A. Stainer) dalam (Sinungan, 2009 : 135). Motivasi dapat diartikan sebagai bagian integral dari hubungan/industrial dalam rangka proses pembinaan, pengembangan dan pengarah sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.

Motivasi merupakan proses psikis yang mendorong orang untuk melakukan sesuatu, dalam memotivasi bawahannya seorang manajer akan berhadapan dengan dua hal yang mempengaruhi orang dalam pekerjaan, yaitu kemauan dan kemampuan, kemauan dapat diatasi dengan pemberian motivasi, sedangkan kemampuan dapat diatasi dengan mengadakan diklat, dengan demikian dapat dirumuskan bahwa kinerja manusia dipengaruhi oleh fungsi motivasi dan kemampuannya. Beberapa teori tentang motivasi menggambarkan perhatian pada pertanyaan “apa penyebab perilaku terjadi dan berhenti”. Jawabannya terpusat pada : Yang pertama kebutuhan, keinginan atau dorongan untuk melakukan kegiatan. Kedua hubungan karyawan dengan faktor-faktor eksternal yang menyebabkan mereka melakukan kegiatan.

Dalam pandangan Fillmore H, Stanford (2000:67), bahwa pengertian motivasi kerja adalah motivasi kerja sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah tujuan tertentu. Sementara itu Hasibuan (2000:159) mendefinisikan motivasi kerja adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Dalam pandangan yang lebih sistematis Robbins (2001:213), mengemukakan bahwa pengertian motivasi kerja adalah kesediaan untuk mengerahkan kemampuan usaha untuk memenuhi kebutuhan individu dengan bekerja dalam suatu organisasi Berdasarkan pengertian motivasi yang dikemukakan oleh Robbin diatas, dapat digaris bawahi bahwa kata kunci dari pengertian motivasi kerja yaitu upaya (*effort*), tujuan organisasi (*organizational goals*) dan kebutuhan (*need*). Unsur “upaya (*effort*)” merupakan ukuran intensitas. Bila seseorang termotivasi kerja, ia akan mencoba sekuat tenaga mendapatkan apa yang diinginkan, tetapi kemungkinan kecil tingkat upaya yang tinggi akan menghantar pada hasil kinerja pegawai pekerjaan yang menguntungkan kecuali bila upaya itu disalurkan dalam suatu arah yang bermanfaat bagi organisasi itu. Sedangkan upaya yang diarahkan tersebut haruslah konsisten dengan tujuan-tujuan organisasi (*organizational goals*), dimana diperlukan motivasi kerja sebagai proses pemenuhan kebutuhan-kebutuhan itu.

Sedangkan kebutuhan (*need*) adalah suatu keadaan internal yang menyebabkan hasil-hasil tertentu tampak menarik. Suatu kebutuhan yang tak terpuaskan akan menciptakan ketegangan yang merangsang dorongan-dorongan di dalam diri individu itu. Dorongan ini menimbulkan suatu

perilaku pencarian untuk menemukan tujuan-tujuan tertentu yang jika tercapai akan memenuhi kebutuhan itu dan mendorong ke pengurangan ketegangan. Jadi dapatlah dikatakan bahwa seorang pegawai yang termotivasi kerja berada dalam suatu keadaan tegang. Untuk mengendurkan ketegangan ini, mereka mengeluarkan upaya, makin besar ketegangan, maka makin tinggi tingkat upaya itu. Jika upaya ini berhasil mengantarkan ke pemenuhan kebutuhan tersebut, dan ketegangan itu akan dikurangi. Pengurangan ketegangan juga harus diarahkan ke tujuan-tujuan organisasi dan secara inheren definisi tentang motivasi kerja pun mensyaratkan bahwa kebutuhan-kebutuhan individu harus sesuai (*compatible*) dan konsisten dengan tujuan organisasi. Dengan diberikan motivasi yang tepat para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan terpelihara pula. (Siagian, 2011 : 287).

Robbins (2001:187) menjelaskan bahwa kekuatan untuk melakukan suatu tindakan tergantung pada kekuatan sebuah pengharapan dimana tindakan tersebut akan diikuti dengan pemberian *outcome* dan ketertarikan *outcome* tersebut kepada individu yang akan melakukan tindakan. Teori pengharapan ini terdiri dari tiga *variable*, yaitu: Daya Tarik: Pentingnya individu menempatkan pada hasil potensial atau hadiah yang dapat dicapai pada pekerjaan, ini mempertimbangkan kebutuhan individu yang tidak terpuaskan. Performace-reward linkage: Tingkat di mana individu percaya

bahwa melakukan pada tingkat tertentu akan mencapai hasil yang diinginkan. Keterkaitan hubungan-kinerja: Probabilitas yang dirasakan oleh individu yang mengarahkan sejumlah usaha yang diberikan akan mengarah pada kinerja.

Dessler (2002:19) menjelaskan bahwa ada dua *re-inforcement* untuk meubah tingkah laku. Pertama, *positivere-inforcement*, seperti halnya pemberian *reward* berupa bonus, penghargaan, dan perasaan akan pencapaian dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Kedua, *negative re-inforcement*, termasuk dalam kategori disini adalah penurunan jabatan, pemberhentian dan teguran.

Dessler (2002:19) mengemukakan bahwa, dalam melaksanakan *positivere-inforcement* dapat dilakukan dengan tiga cara, antara lain :*Social re-inforcement*, yaitu merupakan salah satu bentuk dari *re-inforcement* yang termudah dan termurah untuk dilakukan, termasuk diantaranya adalah pujian dari atasan dan surat ucapan terima kasih dari pimpinan tertinggi perusahaan. *incetrinsicre-inforcement*, yaitu bentuk dari *re-inforcement* yang terjadi sebagai penguatan secara alamiah dari suatu tingkah laku. *tangible re-inforcement*, merupakan bentuk ketiga dari *positive re-inforcement* dimana dalam hal ini termasuk pemberian bonus dan tunjangan-tunjangan.

Tindakan lain dari *re-inforcement* selain *positivere-inforcement* adalah *negativere-inforcement* yang disebut juga sebagai *punishment* atau hukuman, melakukan tindakan *punishment* oleh perusahaan harus

dilaksanakan dengan hati-hati dan biasanya dilakukan jika peraturan perusahaan dilanggar.

Schermerhorn Jr, et.al dalam Mangkunegara (2001 : 94) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah suatu istilah yang digunakan dalam perilaku organisasi untuk menggambarkan kekuatan-kekuatan dalam diri individu, yang menerangkan tingkat, arah dan ketekunan usaha yang dikeluarkan saat bekerja. Sementara itu pendapat Ernest J, Mc Cormick (2001 : 94) mengemukakan Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang mempengaruhi arousal, arah, dan pemeliharaan perilaku yang relevan dalam pengaturan kerja artinya motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Definisi diatas, pada intinya menyatakan bahwa motivasi kerja berkaitan erat dengan upaya (*efort*) seseorang dalam bekerja. Pendapat ini didukung oleh pernyataan Kinlaw dalam Mangkunegara (2001:102), bahwa pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi adalah seseorang yang secara terus-menerus mencoba melakukan hal terbaik serta bersedia meluangkan waktu dan usaha ekstra untuk melakukan yang terbaik. Pegawai menjadi termotivasi kerja bila ia mempersepsi pekerjaannya berhubungan dengan sesuatu yang penting baginya.

Ada beberapa teori yang membahas tentang motivasi kerja, secara umum dapat dibedakan antara *content theories* dan *process theories*. Pada penelitian ini kedua pendekatan teori dimaksud akan dikembangkan.

Content teori berusaha menjelaskan factor-factor yang ada dalam diri individu maupun lingkungan Teori ini berusaha menentukan kebutuhan-kebutuhan spesifik yang memotivasi kerja tingkah laku kerja individu (Luthan, 1995), Yang termasuk kedalam teori ini adalah : *Need Hierachy Theory* dari maslow, *ERG Theory* dari Alfader dan *Two Factor Theory* dari Herzberg.

Need Hierarchy Theory (Teori Hierarki Kebutuhan) Maslow dalam Husaini Usman (2010) menyatakan bahwa individu akan termotivasi kerja melakukan aktivitas apabila individu yang bersangkutan melihat bahwa aktivitas tersebut memenuhi kebutuhannya pada saat itu. Maslow, mengemukakan bahwa teori ini dikembangkan atas dasar tiga asumsi, yaitu: Manusia adalah '*wanting beings*' yang dimotivasi kerja oleh keinginan untuk memuaskan berbagai kebutuhan. Kebutuhan yang tidak terpuaskan akan menggerakkan tingkah laku, tetapi kebutuhan yang terpuaskan tidak bertindak sebagai *motivator*. kebutuhan seseorang tersusun dalam suatu hierarki, dari tingkat yang paling dasar hingga tingkat yang paling tinggi. kebutuhan seseorang bergerak dari tingkat yang paling rendah menuju ke tingkat berikutnya, bila kebutuhan dasar.

Maslow dalam Husaini Usman (2010 :255) mengelompokkan kebutuhan manusia menjadi lima kategori yang tersusun dalam hierarki yaitu sebagai berikut : Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*) Kebutuhan fisiologis ini merupakan kebutuhan utama individu dalam mempertahankan hidupnya yang di antaranya meliputi kebutuhan akan makan dan minum, pakaian serta tempat tinggal. Dalam situasi kerja yang

termasuk kategori ini antara lain gaji dan kondisi kerja. Kebutuhan akan rasa aman (*safety and security*) Kebutuhan akan keselamatan dan rasa aman akan bertindak sebagai motivator, apabila kebutuhan psikologis telah terpenuhi secara minimal. Kebutuhan akan rasa aman ini antara lain kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, pertentangan dan lain sebagainya. Kebutuhan sosial (*social need*) Kebutuhan sosial merupakan selanjutnya yang harus dipenuhi, dan akan menjadi dominan bila kedua kebutuhan sebelumnya telah terpenuhi. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan akan persahabatan, afiliasi serta berinteraksi yang memuaskan dengan orang lain. Kebutuhan akan penghargaan (*esteem need or status needs*) Kebutuhan ego, status dan penghargaan merupakan kebutuhan tingkat berikutnya yang meliputi kebutuhan untuk dihormati, dan diharagai oleh orang lain. Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization*) Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan yang paling tinggi dalam hierarki kebutuhan. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan untuk memanfaatkan kemampuan, keterampilan dan potensi yang dimiliki secara maksimal. Teori Maslow ini mengasumsikan bahwa kebutuhan yang tidak terpenuhi adalah faktor yang membangkitkan seseorang untuk berperilaku. Kebutuhan yang lebih rendah harus dipenuhi lebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi mulai mendominasi perilaku seseorang.

Teori Murray dalam Husaini usman (2010) berasumsi bahwa manusia mempunyai sejumlah kebutuhan yang memotivasinya untuk berbuat. Kebutuhan-kebutuhan manusia itu antara lain, pencapaian hasil kerja, afiliasi, agresi, otonomi, kata hati, pamer, memelihara hubungan baik,

memerintah, (berkuasa), kekuatan, dan pengertian. Kebutuhan yang disampaikan Murray tersebut bersifat kategorisasi saja. Sebenarnya kebutuhan manusia itu sangat banyak, kompleks dan tidak terbatas.

Teori ERG dari Clapton Alderfer dalam Husaini usman (2010),

Dalam teori ini C.Alderfer setuju dengan Maslow bahwa kebutuhan-kebutuhan individual tersusun secara hierarki kebutuhan yang diusulkan hanya terdiri dari tiga set kebutuhan, yaitu : *Existence* (eksistensi), yaitu makanan, kebutuhan akan udara, air, gaji dan kondisi pekerjaan. *Relatedness* (keterkaitan), yaitu kebutuhan akan hubungan sosial dan interpersonal yang berarti. *Growth* (pertumbuhan), yaitu kebutuhan seseorang individu untuk menciptakan kontribusi yang kreatif atau produktif. Tiga kebutuhan yang disampaikan oleh Alderfer berhubungan dengan teori yang disampaikan oleh Maslow, seperti kelompok eksistensi serupa dengan kelompok psikologis dan keselamatan, keterkaitan serupa dengan kelompok rasa memiliki, sosial dan kasih sayang, sedangkan kebutuhan pertumbuhan serupa dengan kelompok penghargaan dan aktualisasi diri.

Di samping itu terdapat sejumlah perbedaan dalam kedua teori tersebut, Maslow menyatakan bahwa kebutuhan yang belum terpenuhi lebih banyak berperan dan bahwa tingkat kebutuhan selanjutnya tidak didorong hingga kebutuhan yang dominan tersebut terpuaskan, Maka seseorang akan meningkat kepada hierarki kebutuhan yang lebih tinggi hanya apabila kebutuhan tingkat rendahnya telah terpuaskan. Sebaliknya teori ERG menyatakan sebagai tambahan kepada proses peningkatan kepuasan yang

diajukan oleh Maslow, proses penurunan frustrasi juga terjadi. Yaitu jika seseorang terus menerus frustrasi dalam mencoba memuaskan kebutuhan pertumbuhan, kebutuhan keterkaitan muncul kembali sebagai kekuatan motivasi kerja yang utama, sehingga menyebabkan individu mengarahkan kembali upaya-upaya untuk memuaskan kebutuhan tingkat yang lebih rendah.

Teori Kebutuhan untuk Mencari Prestasi dari McClelland dalam teori ini David McClelland dalam Mangkunegara (2001) mengemukakan adanya tiga macam kebutuhan manusia, yaitu sebagai berikut: *Need for Achievement*, yaitu kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untuk pemecahan masalah. Seorang pegawai yang mempunyai kebutuhan akan berprestasi tinggi cenderung untuk berani mengambil risiko, Kebutuhan untuk berprestasi adalah kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik daripada sebelumnya, selalu berkeinginan mencapai prestasi yang lebih tinggi. *Need for Affiliation*, yaitu kebutuhan untuk berafiliasi yang merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain. *Need for Power*, yaitu kebutuhan untuk kekuasaan yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain.

Selanjutnya David McClelland dalam Husaini Usman (2010:264) berpendapat bahwa “ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kinerja pegawai”. Motif berprestasi adalah suatu

dorongan dalam diri pegawai untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja pegawai) dengan predikat terpuji (Mangkunegara, 2001:68). Dijelaskan pula oleh David McClelland bahwa terdapat 6 karakteristik dari pegawai yang memiliki motif berprestasi tinggi, yaitu : memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi berani mengambil risiko, mempunyai tujuan yang realistis, mempunyai rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya, memanfaatkan umpan balik yang kongkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya, mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Berdasarkan pendapat dari McClelland tersebut, pegawai akan mampu mencapai kinerja pegawai maksimal jika ia memiliki motif berprestasi tinggi, Motif berprestasi yang perlu dimiliki oleh pegawai harus ditumbuhkan dari dalam diri sendiri selain dari lingkungan kerja. Hal ini karena motif berprestasi yang ditumbuhkan dari dalam diri sendiri akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja pegawai akan lebih mudah. Oleh karena itu, kembangkanlah motif berprestasi dalam diri dan manfaatkan serta ciptakan situasi yang ada pada lingkungan kerja guna mencapai kinerja pegawai maksimal.

Two Factor Theory Atas dasar hasil penelitiannya. Herzberg (dalam Wexley dan Yukl, 2001:136), memisahkan dua kategori pekerjaan, yaitu : Faktor "*Motivator*" Faktor motivator ini dapat memberikan semangat

seseorang untuk bekerja lebih baik dan bergairah, yang termasuk kategori ini antara lain: pengakuan dari orang lain, peluang untuk berprestasi, tantangan dan tanggung jawab, terpenuhinya faktor ini, menyebabkan orang merasa puas, tetapi bila tidak terpenuhi, tidak akan mengakibatkan ketidakpuasan yang berlebihan kemudian Faktor "Hygiene" Keberadaan faktor ini tidak akan meningkatkan motivasi kerja, namun faktor ini kalau tidak ada akan menimbulkan ketidakpuasan. Yang termasuk dalam faktor ini antara lain gaji, cara pengawasan, hubungan antara pekerja dan kondisi kerja. Faktor-faktor ini bertindak sebagai pencegah ketidakpuasan.

Menurut Hasibuan (2000:166) ada dua jenis motivasi kerja, yaitu : motivasi kerja positif (*insentif positif*). Dalam motivasi kerja positif manajer memotivasi kerja merangsang bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan motivasi kerja positif ini semangat bekerja bawahan akan meningkat karena pada umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja. motivasi kerja negatif (*insentif negatif*). Dalam motivasi kerja negatif manajer memotivasi kerja bawahan dengan standar, maka mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi kerja negative ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut di hukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Dalam praktek, kedua jenis motivasi kerja di atas sering digunakan oleh suatu perusahaan/organisasi. Penggunaannya harus tepat dan seimbang, supaya dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Yang menjadi masalah ialah kapan motivasi kerja positif atau negatif itu efektif merangsang gairah

kerja pegawai. Motivasi kerja positif efektif untuk jangka waktu panjang, sedang motivasi kerja negative efektif untuk jangka pendek. Tetapi atasan/manajer harus konsisten dan adil dalam menerapkannya.

Newstrom & Davis (dalam Husaini usman 2010 : 253) memberikan empat pola motivasi kerja, dengan asumsi bahwa setiap manusia cenderung mengembangkan pola motivasi tertentu sebagai dari hasil lingkungan budaya tempat manusia hidup, sebagai berikut : Kebutuhan untuk berprestasi, dorongan untuk mengatasi tantangan, untuk maju, untuk berkembang, untuk mendapatkan yang terbaik, menuju pada kesempurnaan. Kebutuhan untuk berafiliasi, dorongan untuk berhubungan dengan orang lain secara efektif atas dasar sosial, dorongan ingin memiliki sahabat sebanyak-banyaknya Kebutuhan untuk memiliki kompetensi, dorongan untuk mencapai hasil kerja dengan kualitas tinggi, dorongan untuk mencapai keunggulan kerja, keterampilan memecahkan masalah, berusaha keras untuk berinovasi, tidak mau kalah dengan hasil kerja orang lain. Kekuasaan, dorongan untuk mempengaruhi orang dan situasi. Proses teori motivasi menggambarkan dan menganalisis perilaku, bertenaga, terarah, ulet dan putus asa. Penerapan manajemen, dimana manajer membutuhkan pemahaman proses motivasi dan bagaimana individu membuat pilihan berdasarkan preferensi, ganjaran dan pencapaian.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan pengertian **motivasi kerja** adalah suatu kekuatan dan daya dorong yang dimiliki seseorang untuk menimbulkan semangat dan antusias dalam melaksanakan

pekerjaan sehingga mencapai tujuan dan Pada penelitian ini diambil dimensi motivasi kerja pegawai David McClelland dalam Husaini Usman (2010:264) adalah sebagai berikut :*Dimensi kebutuhan untuk berprestasi*, dengan indikator : Upaya untuk berprestasi baik. Upaya mengembangkan diri. *Dimensi kebutuhan untuk berafiliasi*, dengan indikator : Semangat untuk berinteraksi dengan lingkungannya. Semangat untuk dapat bekerjasama *Dimensi kebutuhan untuk berkuasa*, dengan indikator : Semangat untuk menduduki jabatan tertinggi. Semangat untuk menguasai orang lain.

2. Komunikasi

Faktor lain yang takalah pentingnya dalam unsur pelayanan adalah keterampilan dan kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan konsumen. Bahasa komunikasi ini menjadi jembatan antara kelembagaan dengan konsumen dalam menjalankan pelayanannya . Kemampuan pelayanan dalam berkomunikasi juga merupakan bagian dari keberhasilan pelayanan, ketidak mampuan Pelayanan dalam menjalin komunikasi dengan konsumen dapat berpengaruh terhadap tingkat komplain dan keluhan terhadap jasa pelayanan yang diberikan perusahaan. Kemampuan berkomunikasi menjadi bagian dari bentuk pelayanan kepada konsumen. Ketidak mampuan staf pelayanan dalam berkomunikasi dengan konsumen dapat menimbulkan ketidak harmonisan hubungan dengan konsumen itu sendiri, ketidak harmonisan hubungan yang terjalin antara konsumen dengan instasi dapat berakibat pesan yang ingin disampaikan tidak akan samapai yang di harapkan. Gibson et al . (2006:13) menyebutkan bahwa kelangsungan hidup

organisasi terwujud atas kemampuan manajemen untuk menerima, melakukan transmit dan bertindak berdasarkan informasi. Proses komunikasi menghubungkan organisasi dengan bagian-bagiannya. Informasi mengalir ke dan dari organisasi dan di dalam organisasi, informasi integritas kegiatan dalam organisasi. Kemampuan berkomunikasi tidak hanya harus dimiliki perusahaan atau instansi pelayanan publik akan tetapi sangat pentingnya harus dikuasai SDM terutama yang bertugas melayani konsumennya. Kemampuan berkomunikasi dengan konsumen tersebut merupakan tingkat keberhasilan pelayanan. Rick Colow ahli bahasa Kumala Insiwi Suryo (2005:80) menyebutkan bahwa strategi berkomunikasi yang proaktif ada berapa cara, diantaranya adalah : membuat komitmen. Di Jepang dikenal dengan Keizen yang artinya perbaikan kelanjutan komunikasi yang anda lakukan. Keterampilan berkomunikasi merupakan sesuatu yang instan, sesuatu yang sendirinya muncul apabila seseorang menghadapi konsumen, akan tetapi keterampilan keterampilan berkomunikasi harus terus menerus dipelihara dan senantiasa ditingkatkan dalam memelihara dan menjaga hubungan baik kepada pelanggan. Terkadang mungkin saja pelayanan yang diberikan seorang staf pelayanan tidak begitu memenuhi harapan konsumen akan tetapi karena komunikasi yang selalu terpelihara yang baik, staf pelayanan mengenali konsumennya bahkan lebih baik dari sekedar melayani tetapi menjalin silaturahmi yang cukup baik dengan para konsumennya di tempat dia bertugas, maka bukan tidak mungkin bentuk pelayanan yang suatu saat diberikan kurang memenuhi harapan konsumen itu akan dapat tertutupi dengan

hubungan silaturahmi yang baik diantara mereka. Inilah arti penting dari suatu komunikasi yang baik, dimana kadangkala kesalahan yang kecilpun menjadi tidak berarti sama sekali dalam bentuk pemberian pelayanan secara kekeluargaan. Dan hal tersebut memang membutuhkan keterampilan berkomunikasi dari para pelaksana staf pelayanan.

Menurut **Everett M. Rogers**, mengemukakan pendapatnya yaitu “*Komunikasi* adalah suatu proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”. Manusia pada umumnya berkomunikasi untuk menyatakan dan mendukung identitas-diri dan untuk membangun interaksi sosial dengan orang-orang yang berada di sekitar kita serta untuk mempengaruhi orang lain untuk berpikir, merasa, atau bertindak seperti yang kita harapkan (Thomas M.S). Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.

Dimensi komunikasi berarti suatu ukuran yang berkaitan dengan komunikasi. Terdapat 4 dimensi komunikasi dalam komunikasi internal suatu kelompok manusia (organisasi), yaitu: Komunikasi dari atasan kepada bawahan, yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang

berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah: a) Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (job instruction) b) Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (job rationale) c) Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (procedures and practices) d) Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik. Komunikasi dari bawahan kepada atasan, yaitu komunikasi yang terjadi ketika bawahan (subordinate) mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah: a) Penyampaian informasi tentang pekerjaan pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan b) Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan c) Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan d) Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya. Komunikasi ke atas menjadi terlalu rumit dan menyita waktu dan mungkin hanya segelintir kecil manajer organisasi yang mengetahui bagaimana cara memperoleh informasi dari bawah. Sharma (1979) mengemukakan 4 alasan mengapa komunikasi ke atas terlihat amat sulit: 1. Kecenderungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka 2. Perasaan bahwa atasan mereka tidak tertarik kepada masalah yang dialami pegawai 3. Kurangnya penghargaan bagi komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai 4. Perasaan bahwa atasan tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disampaikan pegawai. Komunikasi setara antara bawahan dengan bawahan yaitu komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang

memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horisontal ini adalah: a) Memperbaiki koordinasi tugas b) Upaya pemecahan masalah c) Saling berbagi informasi d) Upaya pemecahan konflik e) Membina hubungan melalui kegiatan bersama. Komunikasi lintas fungsional, yaitu tindak komunikasi untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional. Spesialis staf biasanya paling aktif dalam komunikasi lintas-saluran ini karena biasanya tanggung jawab mereka berhubungan dengan jabatan fungsional. Karena terdapat banyak komunikasi lintas-saluran yang dilakukan spesialis staf dan orang-orang lainnya yang perlu berhubungan dalam rantai-rantai perintah lain, diperlukan kebijakan organisasi untuk membimbing komunikasi lintas-saluran

3. Penguasaan Teknologi

Dalam penguasaan kemampuan berkomunikasi, para staf pelayanan juga harus mampu menguasai teknologi praktis, dalam pemberian pelayanan di bidang pelayanan publik, penguasaan teknologi informasi (Costumer Information system) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan kemampuan staf pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota lubuklinggau.

Beberapa faktor yang menyebabkan ketidak mampuan memberikan pelayanan kepada konsumen adalah penguasaan sytem informasi. Penguasaan teknologi informasi dapat memudahkan seseorang dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumennya, pada era teknologi modern ini semua pekerjaan menjadi mudah, begitu cepat, dengan penguasaan secara sederhana. Kemampuan membuat Teknologi menjadi

sangat sederhana dalam penggunaannya akan sangat menunjang bentuk pelayanan yang akan di berikan.

Dalam penguasaan teknologi praktis bagi pelaksana perusahaan, terutama menyangkut pelayanan kepada para konsumennya akan mempermudah dan mempercepat pelayanan yang di berikan. Penggunaan teknologi praktis dalam pemberian pelayanan kepada konsumen tidak bisa dihindari sebagai bagian dari bentuk peningkatan pelayanan menjadi lebih baik kepada konsumen. Penggunaan teknologi informasi yang tidak mampu memberikan bentuk pelayanan serta mempermudah pelayanan kepada konsumen, merupakan ketidak keberhasilan seseorang atau perusahaan dalam pemanfaatan teknologi tersebut. Brown & Brown, Menyebutkan : Teknologi adalah aplikasi pengetahuan oleh orang-orang untuk melakukan beberapa tugas yang ingin mereka lakukan (dalam Nursid, 2005:59). Dengan demikian, maka teknologi harus mampu menciptakan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan, dan bukan sebaliknya. Dengan kata lain, penguasaan teknologi dalam pelayanan harus mempermudah bentuk pelayanan menjadi lebih baik, bentuk penggunaan teknologi menjadikan pelayanan tidak lebih baik dari sebelumnya adalah merupakan kegagalan penggunaan teknologi, dan hal itu tidak boleh terjadi karena menyangkut pemborosan uang, tenaga, pikiran yang telah di keluarkan perusaan.

4. Kinerja Pegawai

Pengertian Kinerja Pegawai.

Konsep kerja didefinisikan sebagai proses penciptaan atau pembentukan nilai baru (tambah) pada suatu unit sumber daya. Kerja

dapat dihubungkan dengan kesenangan atau kepentingan diri sendiri dan dapat pula dianggap sebagai komoditas yang bisa digunakan oleh orang lain bahkan dijadikan komoditas pasar kerja. (Ndraha, 2002 : 40-41). Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya. Kinerja Pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Ilyas (2001:34) menerjemahkan *performance* menjadi unjuk kerja, sedangkan Wahyudi (2000:96) menerjemahkan menjadi prestasi kerja.

Menurut Prawirosentono (2000:1) kinerja pegawai berasal dari akar kata "*to form*" yang mempunyai beberapa "*entries*" berikut melakukan, menjalankan, melaksanakan, memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar, menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan, menggambarkan dengan suatu atau alat musik, melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab, melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan, memainkan/pertunjukan musik, melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin).

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka arti *performance* atau kinerja pegawai adalah sebagai berikut : Kinerja Pegawai (*performance*) 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.

Di samping itu, kinerja pegawai (*performance*) diartikan sebagai hasil kerja seseorang pegawai, sebuah proses manajemen atau suatu

organisasi secara keseluruhan, hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan sesuai hasil kerja tersebut).

Mangkunegara (2001:67) mendefinisikan kinerja pegawai (prestasi kerja) sebagai berikut: "Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Sedangkan Bernardin dan Russel (2000:397), mengatakan bahwa "kinerja pegawai tergantung pada kemampuan, usaha kerja dan kesempatan kerja yang dapat dinilai dari *out put*", Timpe (2000), mengemukakan bahwa kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah: "tingkat kinerja pegawai individu, yaitu hasil yang diinginkan dari perilaku individu.

Soelaiman Sukmalana, (2007:167) mengatakan kinerja adalah sebagai suatu yang dikerjakan dan dikaitkan dalam bentuk produk maupun jasa dalam satu periode tertentu dan ukuran tertentu oleh seseorang atau kelompok yang didasarkan pada kecakapan, kemampuan, pengetahuan maupun pengalaman. Kinerja pegawai merupakan penampilan hasil karya seseorang dalam bentuk kualitas ataupun kuantitas dalam suatu organisasi. Kinerja pegawai dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja pegawai. Tiga hal penting dalam kinerja pegawai adalah tujuan, ukuran dan penilaian.

Penentuan tujuan setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Tujuan ini akan memberikan arah dan

mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi dari setiap personil. Tetapi ternyata tujuan saja tidak cukup, sebab itu diperlukan ukuran apakah seseorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, Untuk itu penilaian kuantitatif dan kualitatif standar kinerja pegawai untuk setiap tugas dan jabatan personel memegang peranan yang penting. Akhir dari proses kinerja pegawai adalah penilaian kinerja pegawai itu sendiri yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan.

Soelaiman Sukmalana (2009:139) mengemukakan, bahwa -faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dibagi menjadi beberapa kelompok variable, yaitu: Variabel individu : kemampuan dan keterampilan mental dan fisik, latar belakang : keluarga, tingkat social, pengalaman, demografis: umur, etnis, jenis kelamin. Variabel organisasi: sumber daya, kepemimpinan, imbalan struktur. Variabel psikologis: persepsi, sikap, kepribadian, belajar, motivasi kerja. Ketiga variabel itu mempengaruhi perilaku individu untuk menentukan apa yang akan dikerjakan, yang akhirnya mempengaruhi kinerja pegawai yaitu hasil apa yang diharapkan sebagai tujuan akhir.

Dimensi-dimensi yang dijadikan ukuran kinerja pegawai, menurut Nawawi (2008:97) adalah: Tingkat kemampuan kerja (kompetensi kerja) dalam melaksanakan pekerjaan baik yang diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan maupun yang bersumber dari pengalaman kerja, Tingkat kemampuan eksekutif dalam memberikan motivasi kerja, agar pekerja sebagai individu bekerja dengan usaha maksimum, yang memungkinkan

tercapainya hasil sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Penilaian Kinerja Pegawai. Penilaian kinerja pegawai merupakan suatu proses menilai hasil karya karyawan dengan menggunakan instrumen penilaian kinerja pegawai dengan membandingkannya dengan standar baku. Melalui penilaian itu kita dapat mengetahui apakah pekerjaan itu sudah sesuai atau belum dengan uraian pekerjaan yang telah disusun sebelumnya, dengan kata lain kinerja merupakan hasil kerja kongkret yang dapat diamati dan dapat diukur. Dalam praktiknya, penilaian kinerja digunakan perusahaan untuk menilai kinerja karyawan atau mengevaluasi hasil pekerjaan karyawan. (Rivai, 2011 : 549). Penilaian kinerja adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim. (Mondy, 2008 : 257). Rivai Veithzal (2010:549) lebih lanjut mengemukakan bahwa penilaian kinerja (*performance appraisal*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluation*) mempunyai maksud yang sama.

a. Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja pegawai mencakup faktor-faktor: Pengamatan, yang merupakan proses menilai dan menilai perilaku yang ditentukan oleh sistem pekerjaan. Ukuran, yang dipakai untuk mengukur prestasi kerja seorang karyawan dibandingkan dengan uraian pekerjaan yang telah ditetapkan untuk karyawan tersebut. Pengembangan, yang bertujuan untuk memotivasi kerja karyawan mengatasi kekurangannya dan mendorong yang bersangkutan untuk mengembangkan kemampuan dan potensi yang ada pada dirinya. Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai Tujuan penilaian kinerja pegawai secara umum menurut Rivai Veithzal

(2010:553) diuraikan sebagai berikut Mengendalikan perilaku pegawai dengan menggunakannya sebagai instrumen untuk memberikan ganjaran, hukuman dan ancaman. Penilaian ini merupakan tujuan yang mendasar dalam menilai karyawan secara individu, yang dapat digunakan sebagai informasi untuk menilai efektivitas manajemen sumber daya manusia. Mengambil keputusan mengenai kenaikan gaji dan promosi. Menempatkan pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan tertentu. Penilaian kinerja pegawai bertujuan untuk: Mengenali SDM yang perlu dilakukan pembinaan, Menentukan kriteria tingkat pemberian kompensasi, Memperbaiki kualitas pelaksanaan pekerjaan, Memperoleh umpan balik atas hasil prestasi karyawan, membantu persiapan pegawai untuk memegang pekerjaan yang jenjangnya lebih tinggi, dengan peningkatan kualitas kerja dan perilaku.

Tujuan utama sistem penilaian kinerja pegawai adalah menghasilkan informasi yang akurat dan valid sehubungan dengan perilaku dan kinerja pegawai karyawan. Semakin akurat dan valid informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja pegawai, semakin besar potensi nilainya bagi perusahaan. Tujuan penilaian kinerja pegawai secara khusus: walaupun semua perusahaan masing-masing mempunyai tujuan yang mendasar mengenai sistem penilaian kinerja pegawai, informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut dapat digunakan secara khusus bagi perusahaan. Tujuan khusus tersebut dapat digolongkan menjadi dua golongan besar yaitu: evaluasi dan pengembangan.

2. Evaluasi Penilaian Kinerja Pegawai

Untuk melakukan evaluasi maka manajer akan menilai kinerja pegawai masa lalu seorang karyawan. Evaluator menggunakan informasi untuk menilai kinerja pegawai dan kemudian menggunakan data tersebut dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi dan kompetensi. Teknik evaluatif membandingkan semua pegawai satu dengan yang lain atau terhadap beberapa standar sehingga keputusan-keputusan dapat dibuat berdasarkan catatan-catatan kinerja pegawai mereka. Keputusan-keputusan yang paling sering dilaksanakan berdasarkan tujuan evaluatif adalah keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup peningkatan balas jasa, bonus pegawai dan kenaikan-kenaikan lainnya dalam gaji. Tujuan evaluatif kedua dari penilaian kinerja pegawai adalah membuat keputusan-keputusan penyusunan pegawai (*staffing*). Penilaian kinerja pegawai masa lalu merupakan factor kunci dalam menentukan pegawai yang diinginkan lainnya. Penilaian kinerja pegawai dapat dipakai untuk mengevaluasi sistem perekrutan, seleksi dan penempatan.

3. Aspek Pengembangan Penilaian Kinerja Pegawai

Informasi yang dihasilkan dari sistem penilaian kinerja pegawai dapat juga dipakai untuk lebih memudahkan pengembangan pribadi/karir pegawai. Dalam pendekatan pengembangan, manajer mencoba meningkatkan kinerja pegawai seorang pegawai di masa yang akan datang. Aspek pengembangan dari penilaian kinerja pegawai

mendorong pertumbuhan pegawai dalam hal keahlian, pengalaman atau pengetahuan yang dibutuhkan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan saat ini secara lebih baik. Keahlian-keahlian atau pengetahuan yang harus dicapai seseorang untuk melaksanakan pekerjaan di masa mendatang, dan tipe-tipe tanggung jawab yang harus diberikan seseorang guna mempersiapkannya terhadap penugasan-penugasan di masa mendatang. Penilaian kinerja pegawai yang bertujuan pengembangan juga mencakup pemberian pedoman kepada pegawai untuk kinerja pegawainya di masa depan. Umpan balik ini mengenali kekuatan dan kelemahan dalam kinerja pegawai masa lalu dan menentukan arah yang harus diambil pegawai untuk memperbaikinya. Pegawai ingin mengetahui secara khusus bagaimana mereka dapat meningkat di masa depan. Karena penilaian kinerja pegawai dirancang untuk menanggulangi masalah-masalah kinerja pegawai yang buruk, penilaian haruslah dirancang untuk mengembangkan pegawai dengan lebih baik.

4. Konsep Dasar Penilaian Kinerja Pegawai

Veithzal Rivai, (2010:561) mengemukakan bahwa instrumen penilaian kinerja, harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut : *Reliability*, ukuran kinerja harus konsiste *Relevance*, ukuran kinerja harus dihubungkan dengan output riil dari suatu kegiatan yang secara logika itu mungkin. *Sensitivity*, beberapa ukuran harus mampu mencerminkan perbedaan antara penampilan nilai tinggi dan rendah

penampilan tersebut dapat membedakan dengan teliti tentang perbedaan kinerja. *Practicality*, kriteria harus dapat diukur, dan kekurangan data tidak terlalu mengganggu atau tidak in-efisien.

5. Metode Penilaian Kinerja Pegawai.

Veithzal Rivai, (2010:566) mengemukakan metode penilaian kinerja pegawai dapat dilakukan dengan bermacam-macam cara yaitu: Metode Penilaian berorientasi masalah. Skala Peringkat, penilaian yang berhubungan dengan hasil kerja pegawai dalam skala-skala tertentu. Daftar Pertanyaan (*Checklist*) metode ini terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menjelaskan beraneka macam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu. Metode dengan pilihan terarah, metode ini dirancang untuk meningkatkan objektivitas dan mengurangi subjektivitas dalam penilaian. Metode Peristiwa kritis (*Critical Incident Methode*) metode ini merupakan pemilihan yang mendasar pada catatan kritis penilai atas perilaku pegawai seperti sangat baik atau sangat jelek dalam melaksanakan pekerjaan. Metode catatan prestasi, merupakan catatan penyempurnaan perilaku pegawai misalnya, penampilan, kemampuan berbicara, kepemimpinan dan aktivitas lain. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku (*Behaviorally anchored rating scale*) metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi pegawai dalam kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala prestasi kerja dengan perilaku tertentu.

Metode peninjauan lapangan (*Field Review Methode*) Tes dan observasi prestasi kerja (*Perfomance Test and Observation*) tes ini merupakan tes pengetahuan dan keterampilan pegawai secara tertulis, dengan syarat tes harus valid dan realibel. Pendekatan evaluasi komperatif (*Comparative Evaluation Approach*) metode ini perbandingan prestasi kerja seorang pegawai dengan pegawai lain yang melaksanakan pekerjaan sejenis. Metode Penilaian Berorientasi Masa Depan. Penilaian diri sendiri (*Self Appraisal*) adalah penilaian yang dilakukan oleh pegawai yang bersangkutan untuk menilai kekurangan perilaku diri sendiri. Manajemen berdasarkan sasaran (*Management By Objective*) metode ini mengembangkan konsep bersama menetapkan tujuan atau sasaran pekerjaan di waktu yang akan datang. Penilaian Skala Psikologis, penilaian pekerjaan yang dilakukan oleh ahli psikologis untuk mengetahui prestasi seseorang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan seperti, kemampuan intelektual, motivasi dan lain-lain bersifat psikologis. Karakteristik. Soelaiman Sukmalana (2010:334) mengemukakan bahwa karakteristik dari suatu pengukuran kinerja adalah: Pengukuran kinerja pegawai nonfinansial harus dimasukkan dalam suatu sistem. Karena banyak tujuan perusahaan yang tidak mendasarkan pada biaya Yang termasuk disini adalah: waktu, ketersediaan alat, ketepatan jadwal dan presentase produk yang tidak salah. Pengukuran kinerja pegawai harus saling menunjang bukan menimbulkan masalah. Pengukuran kinerja pegawai harus dapat memotivasi kerja pegawai untuk membantu

perusahaan mencapai tujuan jangka panjangnya seperti juga jangka pendek.

Pengukuran kinerja pegawai harus dapat dipakai di semua bagian, Interval waktu antara persiapan dan keluarnya produk merupakan satu pengukuran yang meliputi beberapa daerah.

Karakteristik sistem penilaian kinerja yang efektif adalah sebagai berikut:

Keharmonisan Strategik (*Strategic Congruence*) adalah sejauh mana sistem penilaian kinerja pekerjaan yang harmonis (sebangun) dengan strategi, tujuan, dan kultur organisasi. Kriteria yang terkait dengan pekerjaan, informasi pekerjaan harus ditentukan melalui analisis pekerjaan, faktor-faktor subjektif seperti inisiatif, antusiasme, loyalitas dan kerja sama sangat penting. Fokus pada perilaku yang terobservasi adanya umpan balik yang jelas dalam pengembangan diri dan meningkatkan kinerja, kalangan pegawai tidak akan mampu meningkatkan kinerja bila para penyelia mereka tidak jelas. Sensitivitas, mengidentifikasi bahwa penilaian kinerja mampu membedakan antara pelaksanaan yang efektif dengan yang tidak efektif. Standarisasi, adalah dokumen formal, catatan penilaian kinerja mencantumkan suatu deskriptif tanggung jawab pegawai.

Untuk manajemen sumber daya manusia, proses penilaian kinerja pegawai dapat menunjukkan adanya kebutuhan akan adanya pengembangan tambahan sebagai suatu alat untuk meningkatkan kinerja

pegawai. Dengan adanya hasil penilaian kinerja pegawai yang mengindikasikan bahwa seorang pegawai mempunyai potensi untuk bekerja dengan baik di suatu posisi yang dipromosikan, maka pegawai tersebut mempunyai kesempatan untuk menduduki suatu posisi yang lebih tinggi. Proses penilaian kinerja dapat membantu organisasi mengimplementasikan sasaran-sasaran usahanya. Selain itu, proses tersebut menggambarkan bagaimana rencana strategis dapat dihubungkan dengan penilaian kinerja untuk karyawan individu maupun organisasi (Fajar, 2010:138). Penilaian dan pengukuran kinerja bisa diawali oleh diri sendiri (*self assesment*) yaitu dengan melakukan introspeksi sudah sejauh mana kinerja dirinya dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. (Yuniarsih, 2009 : 162). Penilaian kinerja pegawai yang bertujuan pengembangan juga mencakup pemberian pedoman kinerja pegawai di kemudian hari. Umpan balik akan menyadarkan pegawai akan kelemahan dan kekuatan kinerja pegawai masa lalu dan menentukan arah yang harus dipilih pegawai untuk memperbaikinya. Pegawai ingin mengetahui secara khusus, bagaimana mereka dapat meningkatkan keterampilan mereka di masa mendatang. Karena penilaian kinerja pegawai dirancang untuk menanggulangi masalah-masalah kinerja pegawai yang buruk, penilaian harus dirancang untuk mengembangkan pegawai dengan lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat **disimpulkan pengertian kinerja adalah** prestasi atau hasil kerja secara kuantitatif dan kualitatif yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas organisasi

berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya sehingga kinerja dapat diukur menggunakan alat ukur tertentu.

Pada penelitian ini dimensi kinerja pegawai, untuk mengukur kinerja karyawan secara individu menurut Robbins, 2006:260, yaitu sebagai berikut : Kualitas Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kuantita Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Ketepatan waktu Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Efektivitas Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Kemandirian Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh hubungan pengaruh motivasi, komunikasi, penguasaan teknologi terhadap kinerja antara lain sebagai berikut :

No.	Peneliti dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1	raharja,(2016)	Kompetensi pegawai(X) Kualitas pelayanan (Y)	1. Secara simultan dapat dijelaskan bahwa kompetensi pegawai secara empiric telah memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Artinya kompetensi pegawai dapat menentukan tercapainya kualitas pelayanan public secara optimal di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Hasil temuan penelitian menemukan juga bahwa kualitas pelayanan public di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi pegawai semata, tetapi ada variabel lain yang juga ikut mempengaruhinya yang dalam istilah statistic disebut efsilon. 2. Secara parsial kompetensi pegawai memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kualitas pelayanan public di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Hal tersebut tercermin dari hasil penelitian yang menggambarkan bahwa kompetensi pegawai yang diukur melalui karakteristik pengetahuan, karakteristik keterampilan dan karakteristik sikap sangat menentukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan public di kantor Dinas Pendapatan Cabang Pelayanan Kabupaten Subang. Adapun pengaruh yang terbesar dari kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan public adalah karakteristik keterampilan sedangkab yang terkecil adalah karakteristik sikap.

No.	Peneliti dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
2	Noor Ikhsan Muttaqin, Djumadi, Muhammad NoorTahun (2013)	Motivasi kerja (X) Kualitas pelayanan (Y)	1. Motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Maka kontribusi motivasi kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada organisasi tersebut. 2. Motivasi kerja internal lebih berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara, daripada motivasi kerja eksternal. 3. Pegawai pada Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki motivasi kerja internal yang lebih besar daripada motivasi kerja eksternal yang berasal dari organisasi. 4. Bentuk motivasi kerja internal di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yang paling dominan adalah pemenuhan kebutuhan hubungan sosial berupa adanya situasi kerja yang terjalin harmonis antara sesama pegawai maupun dengan masyarakat, sedangkan bentuk motivasi kerja eksternal yang paling dominan adalah pemberian imbalan yang berupa kesesuaian besaran imbalan yang diterima dengan beban kerja pegawai, ketepatan waktu penerimaan imbalan serta terpenuhinya kebutuhan hidup pegawai dan keluarganya melalui imbalan tersebut.

No.	Peneliti dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
3	Pattisahusiwa (2013)	X1= job decription X2= job specification Y= kinerja	1. Membaiknya dan diterapkan uraian tugas (Job Discription) dengan jelas ternyata mampu meningkatkan kinerja proses yaitu penjabaran wewenang, tanggungjawab, kondisi pekerjaan, fasilitas kerja, standar hasil kerja, dengan diterapkan prinsip-prinsip Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan hidup, Keterbukaan/transparansi, dan Empati dalam organisasi. 2. Kurang baiknya penerapan spesifikasi pekerjaan/jabatan (Job Specification) ternyata tidak mampu meningkatkan Kinerja Proses yaitu dalam SKPD Spesifikasi Jabatan kurang diperhatikannya kesesuaian Pendidikan dan Pelatihan serta Kompetensi dalam pertimbangan penempatan jabatan untuk meningkatkan Kinerja Proses. 3. Sebaiknya pemerintah khususnya Satuan Kerja Perangkat Daerah selalu menerapkan uraian tugas (Job Discription) dengan jelas karena hasil penelitian telah membuktikan ternyata mampu meningkatkan kinerja proses yaitu penjabaran wewenang, tanggungjawab, kondisi pekerjaan, fasilitas kerja, standar hasil kerja, dengan diterapkan prinsip-prinsip Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan hidup, Keterbukaan/transparansi, dan Empati dalam organisasi. 4. Sebaiknya pemerintah atau Satuan Kerja Perangkat Daerah lebih mengendepankan penerapan spesifikasi pekerjaan/jabatan (Job Specification) karena ternyata hasil penelitian tidak mampu meningkatkan Kinerja Proses

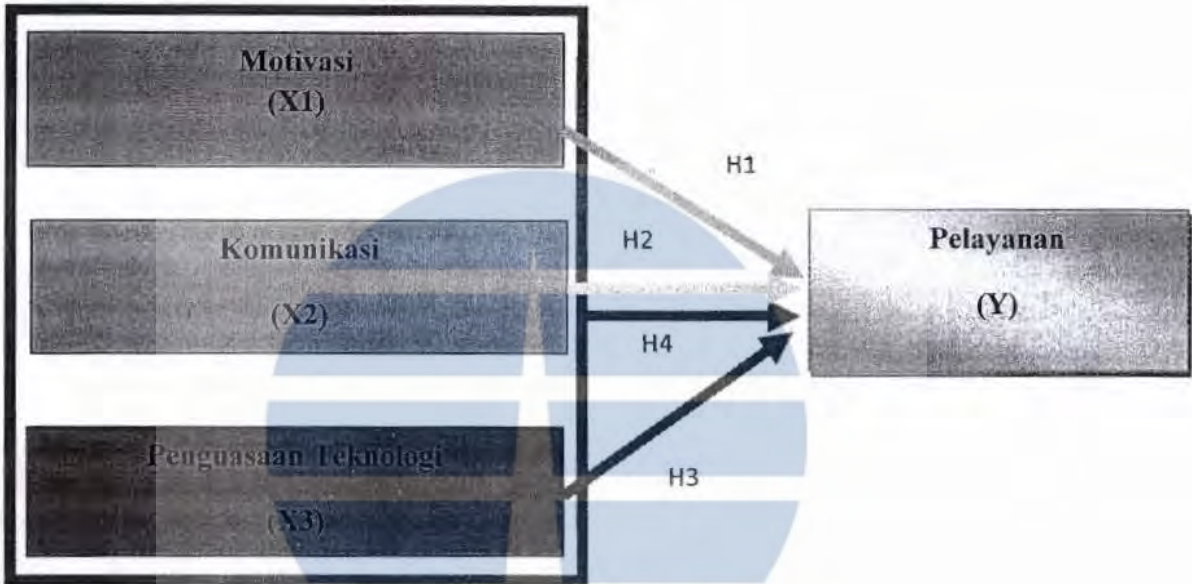
No.	Peneliti dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
			yaitu dalam SKPD Spesifikasi Jabatan kurang diperhatikan tentang kesesuaian Pendidikan dan Pelatihan serta Kompetensi dalam pertimbangan penempatan jabatan dalam organisasi.
4	Markx Pattiasina, Mieke Roring, Wehelmina, Rumawas	Variabel kompetensi (X), variabel kinerja pegawai (Y).	1. Berdasarkan uji korelasi diperoleh hasil bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan; 2. Dari hasil uji regresi ternyata kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; 3. Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kompetensi sumber daya manusia dengan kinerja karyawan dapat diterima karena dari uji t diperoleh hasil t hitung lebih besar dari t tabel.

C. Kerangka konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti.

Kerangka konseptual diharapkan akan memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka konseptual memberikan petunjuk kepada peneliti di dalam merumuskan masalah penelitian. Peneliti akan menggunakan kerangka konseptual yang telah disusun untuk menentukan pertanyaan-pertanyaan mana yang harus dijawab oleh penelitian dan bagaimana prosedur empiris

yang digunakan sebagai alat untuk menemukan jawaban terhadap pertanyaan tersebut. Berdasarkan teori dan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka Kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Hubungan antar Variabel

D. Operasional Variabel

Tabel 2.1 Operasional Variabel dan Indikator Penelitian

NO	VARIABEL	DEFINISI KONSEPTUAL	DIMENSI	INDIKATOR
1	Motivasi David McClelland dalam Husaini Usman (2010:264)	Suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ketercapainya tujuan tertentu	1. Kebutuhan untuk berprestasi	1. Upaya pegawai untuk mencapai prestasi kerjanya 2. Kemampuan pegawai dalam keterampilan mengoperasikan TI.
			2. Kebutuhan untuk berafiliasi	3. Upaya pegawai untuk melanjutkan pendidikan lebih tinggi 4. Upaya pegawai penigkatkan pengetahuannya melalui pendidikan dan pelatihan

			3. Kebutuhan untuk berkuasa	5. Setiap pegawai harus berperilaku baik dan santun dalam pelayanan 6. Setiap pegawai cermat dalam menentukan sikap dalam mengambil keputusan
2	Komunikasi Sharma (1979)	Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain	1. Downward Communication	1. Setiap pegawai mampu berkomunikasi dengan bawahan
			2. Upward communication	2. Atasan mampu memberikan bimbingan terhadap bawahan
			3. Horizontal Communication	3. Bawahan mampu berkomunikasi dengan atasan secara intensif
			4. Interline Communication	4. Adanya komunikasi secara horizontal antar pegawai 5. Komunikasi horizontal menjadikan koordiansi dalam tugas 6. Komunikasi antar lini wajib dilaksanakan secara berkala
3	Penguasaan Teknologi Nursid (2005)	Technology is the application of knowledge by people in order to perform some task they want done	1. Kemahiran	1. Kemahiran pengoperasian teknologi wajib bagi setiap pegawai
			2. Produktivitas	2. Informasi teknologi merupakan syarat wajib dalam produktifitas perizinan
			3. Standar Hasil	3. Pemanfaatan Teknologi merupakan upaya menyederhaan birokrasi 4. Produktivitas hasil pelayan perizinan ditompang dengan teknologi 5. Sitem Pengarsipan data perizinan terhimpun dalam data teknologi

NO	VARIABEL	DEFINISI KONSEPTUAL	DIMENSI	INDIKATOR
1	Kinerja (Y) Robbins (2006)	Prestasi atau hasil kerja secara kuantitatif dan kualitatif yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas organisasi berdasarkan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya sehingga kinerja dapat diukur menggunakan alat ukur tertentu.	1. Kualitas	1. Kinerja pegawai diukur dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan
			2. Kuantitas	2. Kualitas pekerjaan harus menghasilkan nilai tambah dalam organisasi
			3. Komitmen	3. Kuantitas pekerjaan menjadi pembanding dari kualitas pekerjaan
			4. Ketepatan waktu	4. Komitmen harus wajib dilaksanakan dalam organisasi
			5. Efektifitas	5. Setiap pekerjaan wajib diselesaikan tepat waktu 6. Effektifitasa dan efisiensi pekerjaan akan mengurangi pemborosan anggran.

E. Hipotesis.

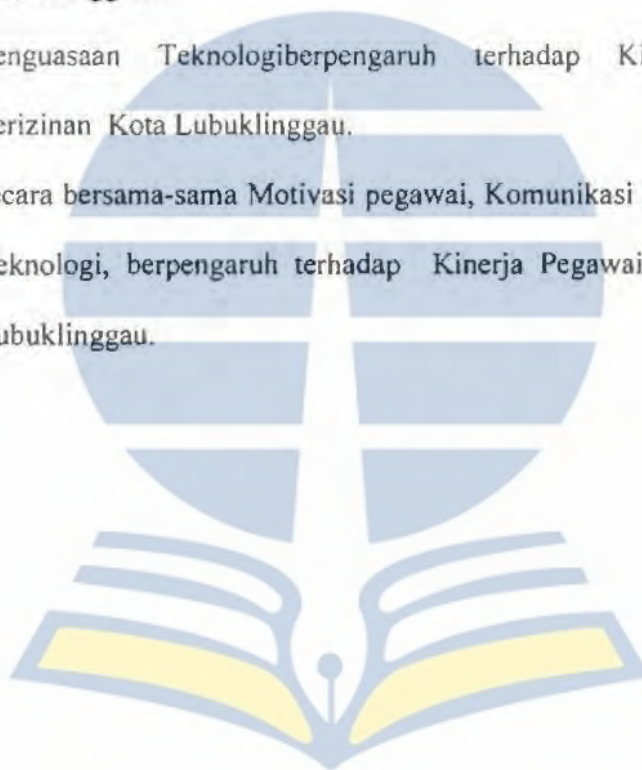
Bahwa berdasarkan pendapat dari penelitian terdahulu di duga ada pengaruh antara kompetensi, pembagian kerja dan Motivasi terhadap kinerja, dengan rumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 :Motivasi pegawai berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Perizinan Kota Lubuklinggau.

H2 : Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Perizinan Kota Lubuklinggau..

H3: Penguasaan Teknologiberpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Perizinan Kota Lubuklinggau.

H4: secara bersama-sama Motivasi pegawai, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi, berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Perizinan Kota Lubuklinggau.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Rancangan atau desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan variabel yang saling memiliki pengaruh yaitu antara variabel memiliki unsur yang dipengaruhi dan mempengaruhi. Dalam penelitian ini akan menggunakan dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari Motivasi, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi, sedangkan variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai Pelayanan Perizinan. Dari penjabaran tersebut, maka penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklingau. Sampel yang digunakan pada penelitian ini meliputi seluruh populasi yang ada, dengan keseluruhan anggota populasinya sebanyak 55 pegawai. Penarikan jumlah sampel di atas telah sesuai dengan apa yang disarankan oleh Menurut Yount (1999) dan Arikunto (2002), apabila jumlah anggota populasi kurang dari 100, lebih baik seluruhnya diambil sebagai sampel sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi atau sensus. Berikut ini tabel penentuan besarnya sampel menurut Yount, yaitu

Tabel 3.1 Penentuan besar Populasi dan Sampel

BESARNYA POPULASI	BESAR SAMPEL
0-100	100%
101-1000	10%
1.001-5.000	5%
5.001-10.000	3%
>10.000	1%

Dari ketentuan di atas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 55 sampel

Tabel 3.2 Distribusi Sampel Penelitian

No	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau	Jumlah Responden
1	Aparatur Sipil Negara	48
2	Petugas Harian Lepas	7
Total		55

C. Instrument Penelitian

Secara keseluruhan instrument di dalam penelitian ini terdiri dari 25 item, yang mencakup: 6 item variabel Motivasi, 6 item variabel Komunikasi, 6 item variabel Penguasaan Teknologi dan 7 item variabel Kinerja Pegawai perizinan. Adapun variabel tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Keterangan Variabel	Jumlah Pernyataan
1	X1	Motivasi Pegawai	6
2	X2	Komunikasi	6
3	X3	Penguasaan Teknologi	6
4	Y	Kinerja Pegawai Perizinan	6
Jumlah			24

D. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap objek yang akan dicatat datanya, dengan persiapan yang matang, dilengkapi dengan instrument tertentu. Metode ini digunakan untuk melihat langsung.

b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang berisikan alternative jawaban yang berkaitan dengan pertanyaan.

c. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data berbentuk pengajuan pertanyaan secara lisan, dan pertanyaan yang diajukan telah dipersiapkan secara tuntas, dilengkapi dengan instrumennya. Wawancara dilakukan langsung dengan pihak-pihak yang menjadi objek penelitian.

d. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam hal ini adalah suatu teknik pengumpulan data dengan melihat dokumen-dokumen yang menyangkut objek penelitian.

E. Uji Asumsi Klasik

Untuk memperoleh gambaran karakteristik menyeluruh terhadap populasi yang diteliti terhadap jawaban responden dari setiap butir pernyataan dari setiap variable yang diteliti dari data penelitian sebanyak 55 karyawan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi norma atau tidak (Usman, 2012:279). Tingkat kenormalan data sangat penting, karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Uji normalitas data menjadi prasyarat pokok dalam analisis parametrik seperti korelasi Pearson, uji perbandingan rata-rata, analisis varian, dan sebagainya, karena data-data yang akan dianalisis parametrik harus terdistribusi normal. Dalam SPSS metode uji normalitas yang sering digunakan adalah uji Liliefors dan uji One Sample Kolmogorov Smirnov.

Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal

Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka tidak berdistribusi

Menurut Usman (2012:279) bahwa uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui kenormalan data, rumus yang digunakan untuk menghitung uji normalitas adalah Chi-Kuadrat dengan rumus sebagai berikut :

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h} \text{ (Usman, 2012:279)}$$

Keterangan:

χ^2 : harga Chi-kuadrat yang dicari

f_o : frekuensi dari hasil observasi

f_h : frekuensi dari hasil estimasi

Selanjutnya χ^2_{hitung} dibandingkan dengan χ^2_{tabel} dengan derajat kebebasan = J-1, dimana J adalah banyaknya kelas interval. Jika harga $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$, maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal. Dalam hal ini data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaannya yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas minimal dua atau lebih (Usman, 2012:108) Analisis linear digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu motivasi dan komunikasi (X) terhadap variabel terikat yaitu kinerja (Y). Untuk menentukan kesamaan dua rata-rata variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b X + e \quad \text{(Usman, 2012:108)}$$

Dimana :

Y = Kinerja Pegawai

X = Motivasi Kerja, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi

a = Konstanta

b1, b2 = Koefisien Regresi

e = *error term*

3. Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Motivasi Kerja, Komunikasi, dan Penguasaan Teknologi (X) terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai (Y). Untuk menentukan kesamaan dua rata-rata variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e \quad (\text{Usman, 2012:108})$$

Dimana :

Y = Kinerja Pegawai

X = Motivasi Kerja, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi

a = Konstanta

b1, b2 = Koefisien Regrasi

e = *error term*

4. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah mencari hubungan antara variabel bebas (Motivasi Kerja, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi) dan variabel terikat (Kinerja Pegawai) dengan menggunakan rumus *product moment* (Arikunto, 2012:213) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Arikunto, 2012:213})$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi

N : Jumlah subjek

X : variabel bebas

Y : variabel terikat

Klasifikasi besarnya koefisien korelasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Taraf Koefisien Korelasi

Rentang Nilai	Keterangan
$0,80 < r_{xy} \leq 1,00$	Sangat baik
$0,60 < r_{xy} \leq 0,80$	Baik
$0,40 < r_{xy} \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r_{xy} \leq 0,40$	Kurang
$0,00 < r_{xy} \leq 0,20$	Rendah
$r_{xy} \leq 0,00$	Sangat rendah

(Arikunto, 2012:319)

1. Uji t

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang dihitung secara terpisah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{Tabel} (Sugiyono, 2016:184) dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2016:184})$$

Keterangan :

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah responden

Distribusi (tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n - 2$).

Kaidah keputusannya adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti diterima sebaliknya

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ berarti tidak diterima atau ditolak. Uji t dikatakan signifikan

bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan uji t tidak signifikan jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$.

2. Registrasi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Motivasi (X1), Komunikasi (X2) dan Penguasaan Teknologi (X3) terhadap variabel terikat yaitu kinerja Pegawai layanan perizinan (Y). Untuk menentukan kesamaan dua rata-rata variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \quad (\text{Usman, 2012:108})$$

Dimana :

Y = Kinerja Pegawai

X1 = Motivasi

X2 = Komunikasi

X3 = Penguasaan Teknologi

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan antara variabel bebas (*independen* (Motivasi, Komunikasi, dan Penguasaan Teknologi) dan variabel terikat (*dependen* (Kinerja Layanan Perizinan) (Usman, 2012:225) dengan rumus :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum x_1 Y + b_2 \sum x_2 Y}{\sum Y^2} \quad (\text{Usman, 2012:226})$$

Dimana :

R^2 = Koefisien Determinasi

b_1 = Koefisien Korelasi Motivasi

b_2 = Korelasi Komunikasi

X_1 = Motivasi

X_2 = Komunikasi

X_3 = Penguasaan Teknologi

Y = Kinerja Pegawai

4. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara (X_1 , X_2 dan X_3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Untuk menguji signifikansi dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} (Usman, 2012:203)

$$F_{hitung} = \frac{R^2(n-m-1)}{m(1-R^2)} \quad (\text{Usman, 2012:203})$$

Dimana :

R^2 : Nilai Regresi

m : Jumlah variabel bebas

n : Jumlah responden

Jika : $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka tolak H_0 artinya signifikan

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka terima H_0 artinya tidak signifikan

$F_{tabel} = F_{(1-\alpha)} (dk \text{ pembilang} = m) (dk \text{ penyebut} = n - m - 1)$

5. Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Parsial

Hipotesis Pertama

$H_0: \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Motivasi terhadap Kinerja

$H_0: \beta_1 > 0$ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara
Motivasi terhadap Kinerja

Hipotesis Kedua

$H_0: \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara
Komunikasi terhadap Kinerja

$H_0: \beta_1 > 0$ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara
Komunikasi terhadap Kinerja

Hipotesis Ketiga

$H_0: \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara
Penguasaan Teknologi terhadap Kinerja

$H_0: \beta_1 > 0$ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara
Penguasaan Teknologi terhadap Kinerja

b. Pengujian Simultan. (Hipotesis Keempat)

Untuk mengetahui besarnya koefisien regresi dapat dilakukan hipotesis regresi secara bersama-sama dengan menggunakan analisis varian uji f melalui prosedur sebagai berikut :

$H_0 : p = 0$, Menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara
Motivasi, Komunikasi dan Penguasaan teknologi terhadap
kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu , Pemerintah Kota Lubuklinggau

$H_a : p \neq 0$, Menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara
Motivasi, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi
terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

Untuk menentukan kriteria penerimaan hipotesis, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan sedangkan apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya signifikan (Usman, 2012:203)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif

1. Karakteristik Responden

Responden diambil dari karyawan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan terpadu satu pintu Kota Lubuklinggau, yang menjawab semua pernyataan atau pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner, sangat dipengaruhi oleh cara pandang dan wawasan responden terhadap masalah-masalah yang dipertanyakan dalam kuisioner, cara pandang ini sangat erat kaitannya dengan karakteristik per individu responden, karakteristik responden dalam penelitian ini diambil datanya meliputi; jenis kelamin, usia, pendidikan, golongan, jabatan dan masa kerja, adapun rincian karakteristik responden per individu tergambar sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Dari jumlah 55 orang responden yang telah mengisi kuisioner dan mengembalikan kuisioner dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	26	47
Perempuan	29	53
Jumlah	55	100

Sumber : data responden diolah penulis tahun 2018

b. Usia

Berdasarkan 55 orang responden yang telah mengisi kuisioner penelitian ini, ternyata didominasi oleh responden yang berusia 23- 35 tahun besarnya 38 % responden yang bewrusia 35- 40 tahun 33 % dan responden yang berusia 40 – 50 tahun sebesar 16 % dan selebihnya 13 % responden yang berusia >10 tahun, rincian distrubisi responden berdasarkan usia tergambar pada table dibawah ini :

Tabel 4.2 Presentase Responden berdasarkan Usia

Kategori Usia	Frekuensi	Presentase (%)
23-35 Tahun	21	38
35-40 Tahun	18	33
40-50 Tahun	9	16
➤ 50 tahun	7	13
Jumlah	55	100

Sumber : data responden diolah penulis tahun 2018

c. Pendidikan

Berdasarkan 55 responden yang telah mengisi kuisioner dalam penelitian ini, ternyata didominasi oleh responden yang berpendidikan D3 sebesar 2 % responden yang berpendidikan S1 sebesar 78 % pendidikan S2 sebesar 18 % responden berpendidikan SMA sebesar 2 %, rincian distribusi responden berdasarkan pendidikan terdapat pada table berikut ini.

Tabel 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Kategori Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
D3	1	2
S1	43	78
S2	10	18
SMA	1	2
Jumlah	55	100

Sumber : data responden diolah penulis tahun 2018

d. Jabatan

Berdasarkan 55 responden yang telah mengisi kuisioner dalam penelitian ini, ternyata didominasi oleh responden yang mempunyai jabatan staf sebesar 56 % responden yang mempunyai jabatan Kepala Bidang sebesar 9 % responden, yang mempunyai jabatan kepala seksi sebesar 31 %, yang mempunyai jabatan Sekretaris 2 %, yang mempunyai jabatan Kepala Dinas 2% rincian distribusi responden berdasarkan jabatan terdapat pada table berikut ini.

Tabel 4.4 Presentase Responden Berdasarkan Jabatan

Kategori Jabatan	Erekuensi	Presentase (%)
Staf	31	56
Kepala Seksi	17	31
Kepala Bidang	5	9
Sekretaris	1	2
Kepala Dinas	1	2
Jumlah	55	100

Sumber : data responden diolah penulis tahun 2018

e. Masa Kerja

Berdasarkan 55 responden yang telah mengisi kuisioner dalam penelitian ini, ternyata didominasi oleh responden yang mempunyai masa kerja 21 – 30 Tahun sebesar 2 % responden yang mempunyai masa kerja 12 – 20 Tahun sebesar 27 % responden yang mempunyai jabatan masa kerja 0 – 10 Tahun sebesar 58 %, dengan masa kerja >

30 Tahun 13 % rincian distribusi responden berdasarkan masa kerja terdapat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5 Presentase Responden berdasarkan Masa Kerja

Kategori Masa Kerja	Frekuensi	Presentase(%)
0-10 Tahun	32	58
11-20 Tahun	15	27
21-30 Tahun	1	2
➤ 30 Tahun	7	13
Jumlah	55	100

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas diperlukan agar diperoleh instrument yang valid artinya instrument yang tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, menurut Sugiono (2003) uji validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor pertanyaan yang dijawab responden, sebelum kuesioner digunakan untuk penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji validitas, dengan kata lain item valid jika koefisien korelasi antar skor item dengan skor totalnya positif dan signifikan dengan $p\text{-value} \leq 0,05$, semakin tinggi nilai koefisien suatu item menunjukkan semakin tinggi validitas item tersebut.

Adapun hasil skor pertanyaan dalam kuesioner yang telah dijawab oleh 55 responden dari variabel Motivasi Kerja, Pelayanan, Komunikasi, Penguasaan Teknologi serta Kinerja Karyawan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Pelayanan terpadu satu pintu Kota

Lubuklinggau dengan menggunakan SPSS dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Motivasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MO1	16.88	17.597	.900	.953
MO2	16.96	17.876	.878	.956
MO3	16.99	17.745	.890	.954
MO4	17.02	17.326	.883	.955
MO5	16.92	17.973	.871	.956
MO6	16.95	17.987	.859	.957

Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Komunikasi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KOM1	15.08	6.055	.732	.785
KOM2	15.08	6.585	.733	.788
KOM3	14.96	7.794	.574	.824
KOM4	15.01	6.194	.764	.778
KOM5	14.80	7.816	.781	.878
KOM6	15.07	6.556	.688	.796

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Penguasaan Teknologi

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PT1	16.27	5.813	.607	.798
PT2	16.14	4.959	.804	.751
PT3	16.29	6.291	.684	.794
PT4	16.16	6.729	.799	.892
PT5	16.29	5.536	.783	.764
PT6	16.26	5.624	.696	.780

Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kinerja

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KJ1	14.70	9.009	.763	.885
KJ2	14.65	8.884	.761	.886
KJ3	14.68	9.201	.788	.882
KJ4	14.60	9.794	.539	.919
KJ5	14.66	9.024	.792	.881
KJ6	14.71	8.924	.819	.877

Dari hasil pengolahan data terhadap Uji Validitas dapat dilihat pada tabel 4.6 variabel Motivasi kerja tabel 4,7 variabel Komunikasi tabel 4.8 variabel Penggunaan Teknologi dan tabel 4.9 variabel Kinerja kesemuanya menunjukkan nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,05 dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah kepercayaan terhadap alat tes (instrumen) suatu instrument dapat dikatakan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil pengujian instrument tersebut menunjukkan hasil yang tetap, uji instrument dalam penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronbach, apabila nilai Alpha Cronbach > 0,6 maka instrumen dinyatakan reliabel Siswono Haryono, (2007).

Dari hasil pengolahan dengan SPSS dari ketiga variabel tersebut dapat dilihat di tabel dibawah ini.

Tabel 4.10 Reliabilitas Data Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Status
Motivasi Kerja	,962	55	Reliabel
Komunikasi	,839	55	Reliabel
Penguasaan Tek	,828	55	Reliabel
Kinerja	,906	55	Reliabel

Dilihat dari data output SPSS dapat disimpulkan bahwa semua cronbach Alpha memiliki nilai $> 0,06$ bahwa instrument Motivasi kerja, Komunikasi, Penguasaan Teknologi dan Kinerja adalah reliabel.

2. Analisis Butir Instrumen

a. Pembekalan Motivasi Kerja

Untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari variabel Motivasi Kerja perlu dilakukan analisis butir instrument pertanyaan tersebut, berdasarkan nilai rata-rata pada tabel dibawah ini, sesuai dengan skala penafsiran Setuju (S) sangat setuju (SS) Tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS)

Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja

No	Item Pertanyaan	S	SS	TS	STS
1	Saya bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup dan prestasi	20	30	3	2
2	Saya bekerja untuk mendapatkan kompensasi yang wajar	23	31	1	0
3	Saya bekerja untuk pengembangan karir	24	27	3	1
4	Saya berupaya berafiliasi dengan lingkungan dan berupaya menghindari konflik negative	20	32	1	2

5	Setiap Pegawai mempunyai kesempatan yang sama dalam meningkatkan karir dalam jabatan struktural	13	36	2	2
6	Peningkatan karir saya dinilai atasan dari kinerja dan prestasi kerja	20	30	3	2

b. Komunikasi

Untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari variabel Komunikasi perlu dilakukan analisis butir instrument pertanyaan tersebut, berdasarkan nilai rata-rata pada tabel dibawah ini, sesuai dengan skala penafsiran Setuju (S) sangat setuju (SS) Tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS)

Tabel 4.12 Skor Jawaban Responden Variabel Komunikasi

No	Item Pertanyaan	S	SS	TS	STS
1	Saya selalu berupaya berkomunikasi dengan bawahan untuk kepentingan dinas	16	35	3	1
2	Saya berupaya melakukan bimbingan terhadap bawahan	19	33	2	1
3	Saya sebagai staf selalu berupaya berkomunikasi secara intensif dengan atasan	21	31	2	1
4	Saya sebagai staf selalu berupaya berkomunikasi secara intensif dengan atasan	21	29	3	2
5	Saya dalam pengambilan keputusan selalu berkomunikasi dengan bidang lain	13	36	4	2
6	Saya selalu berkoordinasi secara berkala dalam membahas layanan perizinan	15	38	1	1

c. Penguasaan Teknologi

Untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari variabel Penguasaan Teknologi perlu dilakukan analisis butir instrument pertanyaan tersebut, berdasarkan nilai rata-rata pada tabel dibawah ini, sesuai dengan skala

penafsiran Setuju (S) sangat setuju (SS) Tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS)

Tabel 4.13 Skor Jawaban Responden Variabel Penguasaan Teknologi

No	Item Pertanyaan	S	SS	TS	STS
1	Saya sebagai pegawai di bidang perizinan wajib pengoperasikan computer	14	36	4	1
2	Informasi Tekonolgi merupakan syarat wajib dalam data perizinan	18	33	3	1
3	Pemanfaatan teknologi Informasi merupakan penyederhanaan birokrasi	18	35	2	0
4	Produktivitas hasil perizinan wajib ditompang dengan data informasi teknologi	21	32	2	0
5	Sistem pengarsipan wajib tersimpan dalam data teknologi informasi/computer	22	31	1	1
6	Penguasaan Teknologi menjadi tuntutan dalam perkembangan teknologi informasi	15	39	1	0

d. Kinerja

Untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari variabel Kinerja perlu dilakukan analisis butir instrument pertanyaan tersebut, berdasarkan nilai rata-rata pada tabel dibawah ini, sesuai dengan skala penafsiran Setuju (S) sangat setuju (SS) Tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Tabel 4.14 Skor Jawaban Responden Variabel Kinerja

No	Item Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
1	Kinerja saya diukur dari kualitas pekerjaan	19	35	1	0
2	Saya selalu berupaya menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sehingga memiliki nilai tambah bagi organisasi	26	27	1	1
3	Saya berupaya menghasilkan pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan	29	23	2	1
4	Saya berupaya menegakan komitmen dalam unit kerja dan organisasi	30	23	2	1
5	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	20	26	3	1
6	Saya berupaya mengurangi pemborosan energy dan anggran dalam menyelesaikan pekerjaan.	33	21	1	0

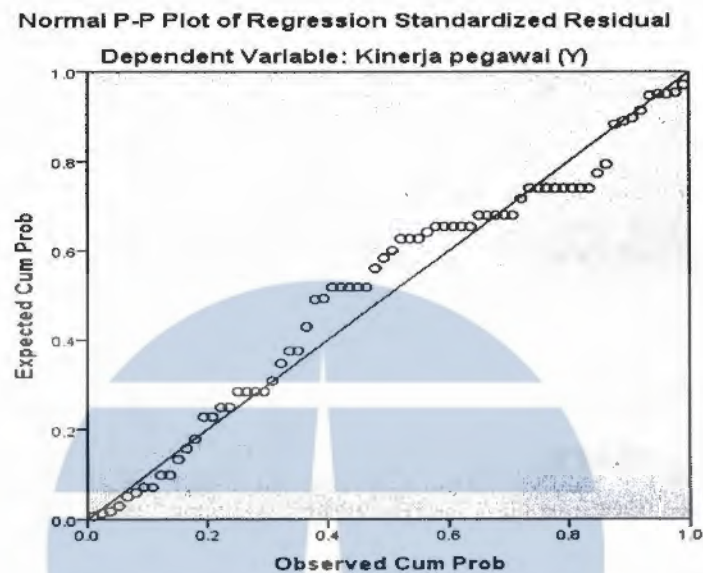
B. Analisis Statistik Inferensial

1. Uji asumsi klasik

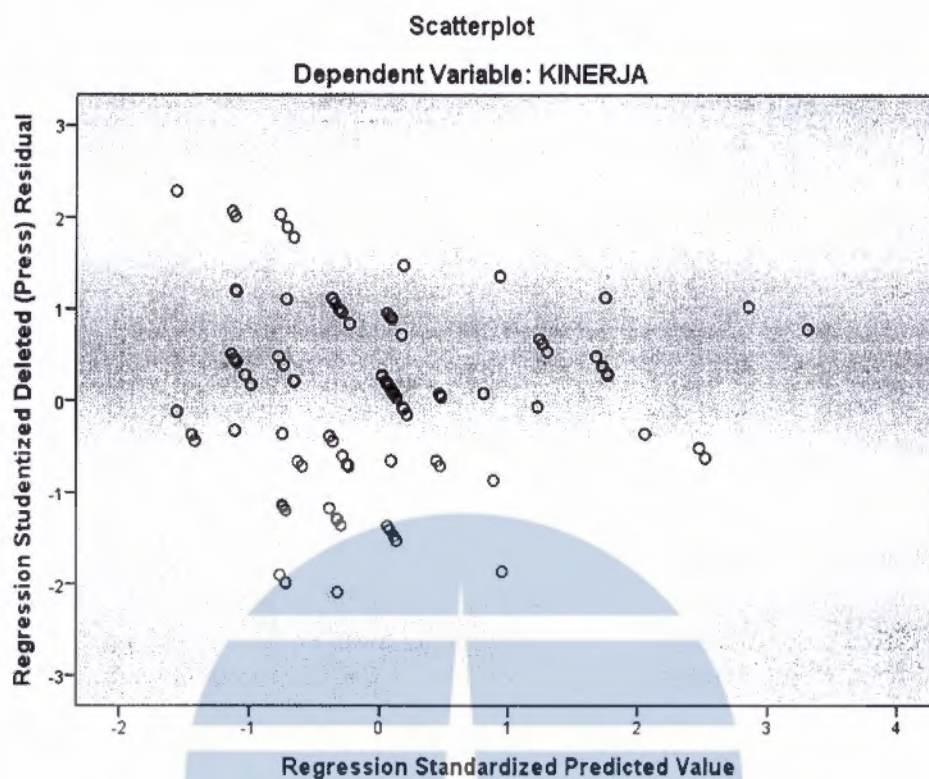
1.1. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi norma atau tidak (Usman, 2012:279). Tingkat kenormalan data sangat penting, karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Uji normalitas data menjadi prasyarat pokok dalam analisis parametrik

seperti korelasi Pearson, uji perbandingan rata-rata, analisis varian, dan sebagainya, karena data-data yang akan dianalisis parametrik harus terdistribusi normal. Dalam SPSS metode uji normalitas yang sering digunakan adalah uji Liliefors dan uji One Sample Kolmogorov Smirnov



Gambar 4.1 Garis Diagonal Penyebaran data Normalitas



Gambar 4.2 Penyebaran Data Normalitas

Tabel 4.15 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Motivasi Pegawai (X1)	Komunikasi (X2)	Penguasaan Teknologi (X3)	Kinerja pegawai (Y)
N		70	70	70	70
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	4.7524	4.1262	4.4800	4.6714
	Std. Deviation	.29040	.38848	.34791	.34165
Most Extreme Differences	Absolute	.295	.103	.192	.266
	Positive	.197	.099	.151	.168
	Negative	-.295	-.103	-.192	-.266
Test Statistic		.295	.103	.192	.266
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.063 ^c	.000 ^c	.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

1.2. Linearitas

Uji linearitas adalah pengembangan dari analisis regresi sederhana. Kegunaannya yaitu untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas minimal dua atau lebih (Usman, 2012:108) Analisis linear digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu motivasi dan komunikasi (X) terhadap variabel terikat yaitu kinerja (Y). Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.

1.2.1. Motivasi dengan Kinerja

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja pegawai (Y) * Motivasi Pegawai (X1)	Between Groups	(Combined)	6.021	6	1.003	31.094	.000
		Linearity	5.902	1	5.902	182.876	.000
		Deviation from Linearity	.119	5	.024	.737	.599
	Within Groups		2.033	63	.032		
Total			8.054	69			

1.2.2. Komunikasi dengan Kinerja

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja pegawai (Y) * Komunikasi (X2)	Between Groups	(Combined)	1.050	9	.117	1.000	.450
		Linearity	.064	1	.064	.552	.460
		Deviation from Linearity	.986	8	.123	1.056	.406
	Within Groups		7.004	60	.117		
Total			8.054	69			

1.2.3. Penguasaan teknologi dengan Kinerja

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja pegawai (Y) * Penguasaan Teknologi (X3)	Between Groups	(Combined)	4.129	7	.590	9.316	.000
		Linearity	1.987	1	1.987	31.377	.000
		Deviation from Linearity	2.142	6	.357	5.639	.000
	Within Groups		3.925	62	.063		
Total			8.054	69			

Dari tabel Anova di atas diperoleh hasil linieritas, antara variabel Motivasi dengan Kinerja nilai Linierity sebesar 0,000 menunjukkan tingkat taraf signifikan < 0,05 hal ini mencerminkan adanya hubungan linieritas yang signifikan, antara variabel Komunikasi dengan Kinerja nilai Linierity sebesar 0,460 menunjukkan tingkat taraf signifikan < 0,05 mencerminkan adanya hubungan linierity yang signifikan dan antara variabel Penguasaan Teknologi dengan Kinerja memiliki nilai Linierity sebesar 0,000 mencerminkan tingkat taraf signifikan absolut

2. Analisis Regresi (Uji T dan uji F)

2.1. Uji T

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang dihitung secara terpisah dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} (Sugiyono, 2016:184) dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2016:184})$$

Keterangan :

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah responden

Distribusi (tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n - 2$).

Kaidah keputusannya adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti diterima sebaliknya

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ berarti tidak diterima atau ditolak. Uji t dikatakan signifikan

bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan uji t tidak signifikan jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$.

Tabel 4.16 Coefficient

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.293	.395		-.740	.462		
	Motivasi Pegawai (X1)	.923	.080	.784	11.562	.000	.807	1.239
	Komunikasi (X2)	-.050	.058	-.057	-.863	.391	.846	1.182
	Penguasaan Teknologi (X3)	.176	.072	.179	2.447	.017	.694	1.441
2	(Constant)	-.421	.366		-1.151	.254		
	Motivasi Pegawai (X1)	.928	.079	.789	11.694	.000	.812	1.231
	Penguasaan Teknologi (X3)	.152	.066	.155	2.296	.025	.812	1.231

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai (Y)

Maka persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = -0,293 + 0.923X_1 - 0,050X_2 + 0.176X_3$$

Dimana:

Y = Kinerja Layanan Perizinan

X₁ = Motivasi

X₂ = Komunikasi

X₃ = Penguasaan Teknologi

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

a. Analisis Korelasi antara Motivasi (X₁) dengan Kinerja (Y)

Analisis Korelasi pengaruh Motivasi terhadap Kinerja pegawai menghasilkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,923 sedangkan signifikan t (X₁ terhadap Y = 0,000, karena sig t < dari α = 0,05, maka koefisien korelasi pengaruh Motivasi kerja (X₁) terhadap Kinerja (Y) adalah signifikan ini menunjukkan adanya pengaruh positif, semakin baik Motivasi kerja pegawai, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

b. Analisis Korelasi antara Komunikasi (X₂) dengan Kinerja (Y)

Analisis Korelasi pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja pegawai menghasilkan koefisien korelasi (r) sebesar -0,050 sedangkan signifikan t (X₂ terhadap Y = 0,391 karena sig t < dari α = 0,05, maka koefisien korelasi pengaruh Komunikasi (X₂) terhadap Kinerja (Y) adalah signifikan ini menunjukkan adanya pengaruh positif, semakin baik

Komunikasi yang terjalin antara pegawai , maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

c. Analisis Korelasi antara Penguasaan Teknologi (X_3) dengan Kinerja (Y)

Analisis Korelasi pengaruh Penguasaan teknologi terhadap Kinerja pegawai menghasilkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,176 sedangkan signifikan t (X_3 terhadap $Y = 0,017$ karena $\text{sig } t < \text{dari } \alpha = 0,05$, maka koefisien korelasi pengaruh Penguasaan Teknologi (X_3) terhadap Kinerja (Y) adalah signifikan ini menunjukkan adanya pengaruh positif, semakin baik Penguasaan Teknologi Pegawai , maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

3. Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi

3.1. Analisis Korelasi

Tabel 4.17 Model Summary

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.755	.744	.17289
2	.867 ^b	.752	.745	.17256

a. Predictors: (Constant), Penguasaan Teknologi (X_3), Komunikasi (X_2), Motivasi Pegawai (X_1)

b. Predictors: (Constant), Penguasaan Teknologi (X_3), Motivasi Pegawai (X_1)

c. Dependent Variable: Kinerja pegawai (Y)

Koefisien korelasi adalah mencari hubungan antara variabel bebas (Motivasi Pegawai, Komunikasi dan penguasaan teknologi) dan variabel terikat (Kinerja Karyawan) dengan menggunakan rumus *product moment* (Arikunto, 2012:213) sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi

N : Jumlah subjek

X : variabel bebas

Y : variabel terikat

Klasifikasi besarnya koefisien korelasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18 Taraf Koefisien Korelasi

Rentang Nilai	Keterangan
$0,80 < r_{xy} \leq 1,00$	Sangat baik
$0,60 < r_{xy} \leq 0,80$	Baik
$0,40 < r_{xy} \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r_{xy} \leq 0,40$	Kurang
$0,00 < r_{xy} \leq 0,20$	Rendah
$r_{xy} \leq 0,00$	Sangat rendah

Nilai korelasi yang dihasilkan adalah sebesar 0.867, hal ini berarti sangat baik.

3.2. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi adalah digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan antara variabel bebas (*independen* (Motivasi, Komunikasi, dan Penguasaan Teknologi) dan variabel terikat (*dependen* (Kinerja Layanan Perizinan) (Usman, 2012:225) dengan rumus:

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y}{\sum Y^2}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien Determinasi

b_1 = Keofisien Korelasi Motivasi

b_2 = Korelasi Komunikasi

X_1 = Motivasi

X_2 = Komunikasi

X_3 = Penguasaan Teknologi

Y = Kinerja Layanan Perizinan

Nilai koefisien determinasi adalah 0.752, hal ini berarti variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen sebesar 75,2%, sisanya 24,8%.

Pembuktian hipotesis

2.1.1. Hipotesis Pertama

$H_0: \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Motivasi terhadap Kinerja

$H_0: \beta_1 > 0$ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Motivasi terhadap Kinerja

Pembuktian:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh positif motivasi terhadap kinerja
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh positif motivasi terhadap kinerja

Hasil

- 11,562 (t_{hitung}) > 1,995 (t_{tabel}), maka terdapat pengaruh positif motivasi terhadap kinerja

2.1.2. Hipotesis Kedua

$H_0: \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi terhadap Kinerja

$H_0: \beta_1 > 0$ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi terhadap Kinerja

Pembuktian:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh positif komunikasi terhadap kinerja
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh positif komunikasi terhadap kinerja

Hasil

- $-0.863 (t_{hitung}) < 1,995 (t_{tabel})$, maka tidak terdapat pengaruh positif komunikasi terhadap kinerja

2.1.3. Hipotesis Ketiga

$H_0: \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penguasaan Teknologi terhadap Kinerja

$H_0: \beta_1 > 0$ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penguasaan Teknologi terhadap Kinerja

Pembuktian:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh positif penguasaan teknologi terhadap kinerja
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh positif penguasaan teknologi terhadap kinerja

Hasil

- $2.447 (t_{hitung}) > 1,995 (t_{tabel})$, maka terdapat pengaruh positif penguasaan teknologi terhadap kinerja

2.2. Uji F

Tabel 4.19 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.081	3	2.027	67.811	.000 ^b
	Residual	1.973	66	.030		
	Total	8.054	69			
2	Regression	6.059	2	3.029	101.733	.000 ^c
	Residual	1.995	67	.030		
	Total	8.054	69			

a. Dependent Variable: Kinerja pegawai (Y)

b. Predictors: (Constant), Penguasaan Teknologi (X3), Komunikasi (X2), Motivasi Pegawai (X1)

c. Predictors: (Constant), Penguasaan Teknologi (X3), Motivasi Pegawai (X1)

Pengujian Simultan. (Hipotesis Keempat)

Untuk mengetahui besarnya koefisien regresi dapat dilakukan hipotesis regresi secara bersama-sama dengan menggunakan analisis varian uji f melalui prosedur sebagai berikut :

Ho : $p = 0$, Menunjukan bahwa ada pengaruh signifikan antara Motivasi, Komunikasi dan Penguasaan teknologi terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , Pemerintah Kota Lubuklinggau

Ha : $p \neq 0$, Menunjukan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara Motivasi, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi terhadap kinerja Layanan Perizinan Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pemerintah Kota Lubuklinggau.

Untuk menentukan kriteria penerimaan hipotesis:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya signifikan

Hasil pengujian:

- 101.733 (t_{hitung}) > 3.31 (t_{tabel}), maka terdapat pengaruh positif Motivasi, Komunikasi dan Penguasaan teknologi terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Lubuklinggau.

C. Interpretasi Hasil Penelitian

Hasil analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan program SPSS meliputi analisis regresi, koefisien korelasi, koefisien parsial uji (t) dan koefisien simultan uji (F) dan koefisien determinasi, prediksi interpretasi terhadap hasil analisis sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan regresi untuk variabel Motivasi (X_1) sebesar 0,923 Komunikasi (X_2) sebesar -0,050 dan Penguasaan Teknologi (X_3) sebesar 0,176 dengan menghasilkan nilai konstanta sebesar -0,293 hasil perhitungan tersebut dapat di interpretasikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar -0,293 menyatakan bahwa jika tidak ada peningkatan dari Motivasi kerja (X_1) Komunikasi (X_2) dan Penguasaan Teknologi (X_3) atau secara matematika jika X_1, X_2 dan

X_3 adalah 0, maka kinerja tetap sebesar -0,293. Hal ini bisa dipahami karena masih ada variabel lain yang mempengaruhi diluar variabel yang diteliti.

- b. Dengan melihat besarnya koefisien regresi Motivasi kerja (X_1) sebesar 0,923 artinya jika adanya perubahan atau peningkatan variabel Motivasi kerja sebesar koefisien tersebut akan berpengaruh pula terhadap peningkatan kinerja sebesar 1 %
 - c. Dengan melihat besarnya koefisien regresi Komunikasi (X_2) sebesar -0,050 artinya jika adanya perubahan atau peningkatan variabel Komunikasi sebesar koefisien tersebut akan berpengaruh pula terhadap peningkatan kinerja sebesar 1 %
 - d. Dengan melihat besarnya koefisien regresi Penguasaan Teknologi (X_3) sebesar 0,176 artinya jika adanya perubahan atau peningkatan variabel Penguasaan Teknologi sebesar koefisien tersebut akan berpengaruh pula terhadap peningkatan kinerja sebesar 1 % .
2. Bahwa variabel Motivasi kerja (X_1), Komunikasi (X_2) dan Penguasaan Teknologi(X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja (Y) dimana nilai korelasinya 0,000 termasuk pada kategori yang erat dan positif serta korelasi tersebut signifikan
 3. Ketiga variabel bebas tersebut (X_1)(X_2)dan (X_3) meningkat, maka akibatnya akan meningkatkan kinerja pegawai (Y) begitu pula sebaliknya apabila variabel Motivasi kerja (X_1) Komunikasi(X_2) dan Penguasaan Teknologi(X_3) menurun, maka Kinerja karyawan (Y) juga menurun.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,752 nilai itu dapat ditafsirkan bahwa besarnya prosentase pengaruh Motivasi kerja (X_1) Komunikasi (X_2) dan Penguasaan Teknologi (X_3) terhadap Kinerja karyawan (Y) sebesar 75,2 % sedangkan selebihnya dapat dipengaruhi oleh factor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Keseluruhan hasil analisis data penelitian, disimpulkan sebagai berikut :

1. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, pengaruh dimaksud di dukung oleh motivasi pegawai bahwa setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama dalam menduduki jabatan structural.
2. Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, pengaruh dimaksud di dukung ,bahwa koordinasi antar bidang atau unit kerja secara kedinasan menjadi kewajiban setiap pegawai
3. Penguasaan Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, pengaruh dimaksud di dukung, penguasaan teknologi menjadi tuntutan dalam perkembangan teknologi informasi.
4. Bahwa Motivasi kerja, Komunikasi dan Penguasaan Teknologi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan, namun secara parsial yang paling dominan mempengaruhi kinerja adalah Motivasi kerja pegawai

B. Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan diatas diketahui bahwa dari ketiga variable yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, baik secara parsial maupun secara bersama-sama, hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan melalui peningkatan Motivasi, Komunikasi dan penguasaan Teknologi kepada lembaga, namun secara parsial Motivasi memiliki pengaruh yang paling dominan, hasil penelitian ini hendaknya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pembinaan pegawai khususnya dibidang perizinan dan dalam mengambil kebijakan terhadap kinerja pegawai.

C. Saran

Sebagai implikasi dari penelitian ini, dapat diberikan rekomendasi terhadap pihak Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, beserta pihak-pihak yang terkait dalam melaksanakan dan menerapkan program-program yang berkaitan dengan pemberdayaan sumber daya manusia khususnya dalam memberikan motivasi pegawai untuk meningkatkan kinerja, dengan saran sebagai berikut :

- a. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia program pembekalan atau diklat SDM penting dilakukan sebagai pembekalan dalam menyesuaikan diri dalam memasuki bisnis khususnya Penanaman Modal Daerah.

- b. Dalam meningkatkan nilai-nilai kepercayaan terhadap pihak fiskus atau klien, fungsi pelayanan penting menjadi perhatian dalam melayani pelanggan, dan mampu mengakses kebutuhan pelanggan.
- c. Dalam mewujudkan kemampuan keahlian dan keterampilan di dalam penguasaan Teknologi, pembekalan terhadap pegawai wajib terus menerus dilaksanakan, dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi terbaru.
- d. Untuk mewujudkan kinerja karyawan, dimensi kinerja harus menjadi tolok ukur dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu, dengan menitik beratkan, kualitas, kuantitas, efektifitas dan komitmen yang kuat.



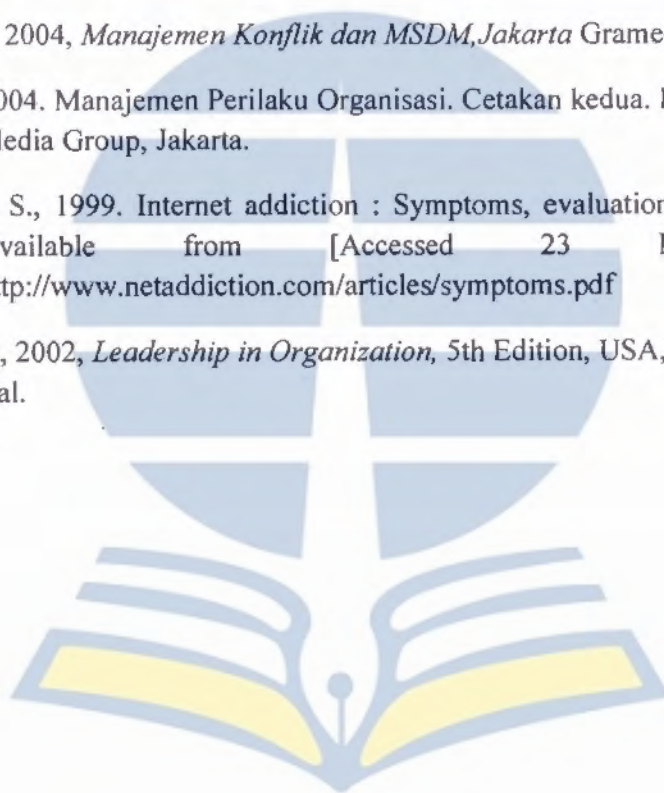
DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2001, Manajemen sumber daya manusia perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Al Fajar, Siti., & Heru, Tri. (2010). Manajemen Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan STIM YPKN.
- Benjamin, Wahyudi Prakarsa. 2000. Harus Ada Rekayasa Sosial Budaya. Media Akuntansi, Maret. No 7/th I: 33-35. Jakarta.
- Berelson Bernard dan Stainer Gary, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Berger, Lance A. & Berger, Dorothy R. 2008. The Handbook of Best Practice on Talent Management: Mengidentifikasi, Mengembangkan, dan Mempromosikan Orang Terbaik untuk Menciptakan Keunggulan Organisasi. Diterjemahkan oleh Kumala Insiwi Suryo. Jakarta: Permata Printing.
- Bernardin, H. John, dan Joyee E.A Russel. (2000). Human resource management (An Experimental Approach International Edition). Mc. Graw-Hill Inc. Singapore.
- Dale Timpe. (2000). Kinerja. Jakarta: PT.Gramedia.
- Dessler Gary, 2002, *Human Resource Management*, SagePublication. Eighth Edition, New Jersey By Prentice Hall, Inc, Upper Saddle River.
- Ernes J, McCormick, Fitzgerald E, 2001, "People and Organizational Culture: A Profile Comparison Approach to Assessing Person-Organization Fit", *Academy of Management Journal*, April 2001, pp, 487-513.
- Gibson, James, L., 2006, Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses, Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hasibuan, Malayu. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, S.P, Malayu, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta : PT, Toko Gunung Agung, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara,
- Husaini Usman, 2010. *Manajemen Riset dan pendidikan*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Husaini, Usman. 2010. Manajemen: teori, praktik dan riset pendidikan Edisi 3, Cetakan I. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ilyas.Y, 2001. Kinerja Teori Penilaian & Penelitian. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI,Depok.
- Luthan, Fred, 2006 Perilaku Organisasi, Diterjemahkan oleh, Vivin,Andika,Yuwono dkk, edisi pertama ,Yogyakarta. Penerbit Andi
- Mangkunegara.Anwar Prabu A, A, 2001 *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT, RemajaRosdakarya,
- Mondy R Wayne. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Munandar, Ashar Sunyoto, 2004, *Psikologi Industri dan Organisasi*,Jakarta,Penerbit Universitas Indonesia.
- Munandar, Utami. 2004. Mengembangkan Bakat dan Kreatifitas Anak Sekolah: " Jakarta: Gramedia.
- Nawawi, Hadari, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yogyakarta, Gajah Mada University.
- Nawawi, Hadari. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif. Gadjah Mada Univesity Press. Yogyakarta.
- Ndraha alizuduhu,2002, *Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta Reneka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2002. Budaya Organisasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursid Sumaatmadja.(2005). Metodologi Pengajaran Ilmu Pengetahuan Sosial. Bandung : Alumni.
- Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi Kota Lubuklinggau (Lembar Daerah Kota Lubuklinggau Tahun 2014).
- Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah (Lembaran Daerah Pemerintah Kota Lubuklinggau Tahun 2008 Nomor 5).
- Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Lubuklinggau.
- Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau Diubah Menjadi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- Prawirosentono Suyadi Prawirosentono. 2000. *Manajemen Operasi-Analisis dan Studi Kasus*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, V. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : dari Teori dan Praktik*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Rivai, V. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : dari Teori dan Praktik*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Robbins, Stephen P, 2001, *Perilaku Organisasi*, Penerjemah Diana Angelina, Jakarta Prenhallindo.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta.
- Robbins, Stephen, 2006, "Perilaku Organisasi", Prentice Hall, edisi kesepuluh.
- Sharma, H. G. 1979. *Flow of A Second – Order Fluids in A Curved Pipe*. Department Of Mathematics, University Of Rookee. Rookee.
- Siagian Sondang P, 2003, *Pengembangan Sumber Daya Insani*, Jakarta, Gunung Agung.
- Siagian, Sondang P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinungan, Muchdarsyah . (2009). *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*. Ed 2 cetakan 8. Jakarta : Bumi Aksara.
- Soelaiman, Sukmalana. 2007. *Manajemen Kinerja : Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja*. Jakarta : PT.Intermedia Personalia Utama.
- Soelaiman, Sukmalana. 2009. *Manajemen Kinerja : Langkah Efektif untuk Membangun, Mengendalikan dan Evaluasi Kerja*. Jakarta : PT.Intermedia Personalia Utama.
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Stanford, H. Fillmore. 1968, *Motivation As An Energizing Condition Of The Organism Toward The Goal Of A Certain Class*. Jakarta : News Straits Times (NST).
- Sulaiman Sukmalana, 2009. *Manajemen Kinerja*, Jakarta, PT.Intermedia Personalia Utama.

- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjutju Yuniarsih dan Suwatno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Veithzal Rivai, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Veithzal Rivai, dan Mulyadi, Dedy, 2010 *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta, Rajawali Press.
- Winardi, J, 2004, *Manajemen Konflik dan MSDM*, Jakarta Gramedia.
- Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Cetakan kedua. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Young, K. S., 1999. Internet addiction : Symptoms, evaluation, and treatment. Available from [Accessed 23 May 2013]
<http://www.netaddiction.com/articles/symptoms.pdf>
- Yukl, Gary, 2002, *Leadership in Organization*, 5th Edition, USA, Prentice Hall International.



Lampiran 1

INSTRUMEN PENELITIAN

A. Pengantar

1. Angket ini di edarkan kepada anda dengan maksud untuk mendapatkan informasi sehubungan dengan penelitian ini
2. Informasi yang diperoleh dari anda sangat berguna bagi saya untuk menganalisis tentang keterkaitan penyebab koperasi mati Suri dan beberapa aspek lainnya
3. Data yang saya dapatkan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian , kerahasiaan anda dijamin saat mengisi angket ini
4. Partisipasi anda memberikan informasi sangat kami harapkan.

B. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi pertanyaan berikut, kami mohon kesediaan anda untuk membacanya terlebih dahulu petunjuk pengisian ini
2. Setiap pertanyaan pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda, lalu bubuhkan tanda cek (X) pada kotak yang tersedia
3. Mohon setiap pertanyaan dapat di isi seluruhnya.
4. Kode STS = sangata tidak setuju, TS = tidak setuju, N = netral, SS = sangat setuju, S = setuju
5. Bobot Nilai STS = 1, TS = 2, Netral = 3 , S = 4, SS = 5

Lampiran 2

Palembang 30 Januari 2018

Kepada Yth

Bapak/Ibu Karyawan /PNS
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Lubuklinggau

Di

Lubuklinggau

Dengan hormat,

Bersama ini Kami :

Nama : Hendra Indrianto

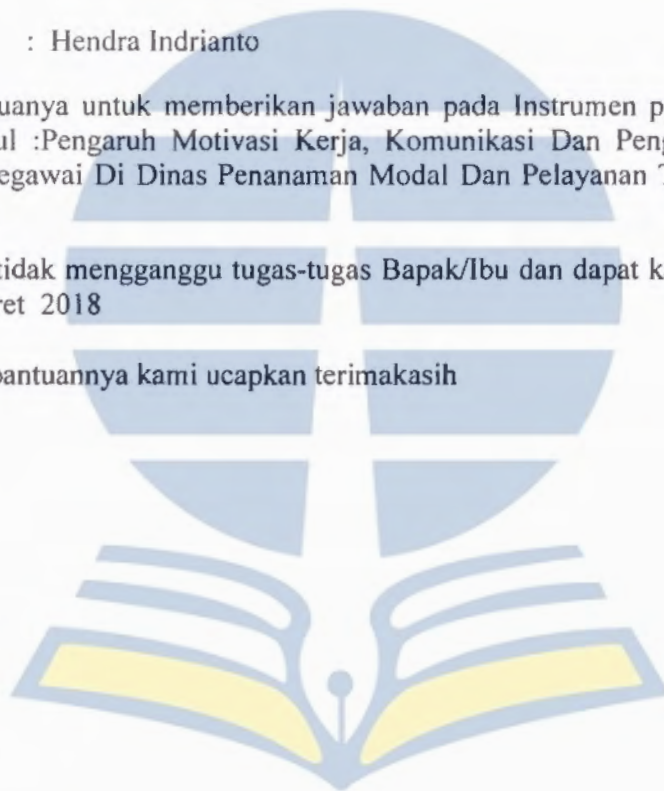
Mohon bantuannya untuk memberikan jawaban pada Instrumen penulisan Penelitian Saya yang berjudul :Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau

Harapan kami, ini tidak mengganggu tugas-tugas Bapak/Ibu dan dapat kami ambil hasilnya pada tanggal 30 Maret 2018

Atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terimakasih

Hormat Kami,

Hendra Indrianto



Lampiran 3

KUISIONER

Kode	Pernyataan	Keterangan				
Motivasi Pegawai		STS	TS	N	S	SS
KO01	Saya bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup dan prestasi					
KO02	Saya bekerja untuk mendapatkan kompensasi yang wajar					
KO03	Saya bekerja berupaya menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja					
KO04	Saya berupaya berafiliasi dengan lingkungan dan berupaya menghindari konflik negatif					
KO05	Setiap Pegawai mempunyai kesempatan yang sama dalam meningkatkan karir dalam jabatan structural					
KO06	Peningkatan karir saya dinilai atasan dari kinerja dan prestasi kerja					
Komunikasi						
PK01	Saya selalu berupaya berkomunikasi dengan bawahan untuk kepentingan dinas					
PK02	Saya berupaya melakukan bimbingan terhadap bawahan					
PK03	Saya sebagai staf selalu berupaya berkomunikasi secara intensif dengan atasan					
PK04	Saya selalu berkomunikasi secara kedinasan antar bidang atau unit kerja					
PK05	Saya dalam pengambilan keputusan selalu berkomunikasi dengan bidang lain					
PK06	Saya selalu berkoordinasi secara berkala dalam membahas layanan perizinan					
Penguasaan Teknologi						
MO01	Saya sebagai pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu					

	wajib pengoperasikan computer					
MO02	Informasi Tekonolgi merupakan syarat wajib dalam data perizinan					
MO03	Pemanfaatan teknologi Informasi merupakan penyederhanaan birokrasi					
MO04	Produktivitas hasil perizinan wajib ditonpang dengan data informasi teknologi					
MO05	Sistem pengarsipan wajib tersimpan dalam data teknologi informasi/komputer					
Kinerja Pegawai						
KI01	Kinerja saya diukur dari kualitas pekerjaan					
KI02	Saya selalu berupaya menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sehingga memiliki nilai tambah bagi organisasi					
KI03	Saya berupaya menghasilkan pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan					
KI04	Saya berupaya menegakan komitmen dalam unit kerja dan organisasi					
KI05	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu					
KI06	Saya berupaya mengurangi pemborosan energy dan anggran dalam menyelesaikan pekerjaan.					