

TESIS

**ANALISIS KAPASITAS, DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI MELALUI TUNJANGAN PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR KECAMATAN UJUNG Pandang KOTA MAKASSAR**



Diajukan oleh

SITTI ASRAENI

Nim : 4620104014

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Kapasitas, dan Kompetensi terhadap kinerja
Pegawai melalui Tunjangan Pelayanan Publik pada Kantor
Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Sitti Asraeni

NIM : 4620104014

Program Studi : Manajemen

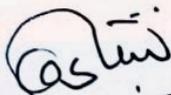
Tempat Penelitian : Kota Makassar

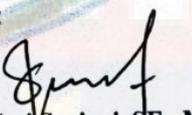
Telah disetujui untuk diseminarkan

Pembimbing I

Pembimbing II

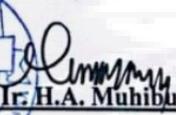
Mengetahui :


Prof. Dr. Oesman Lewangka, M.A

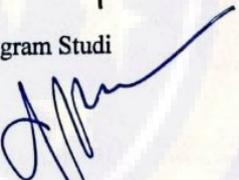

Dr. Seri Suriani, SE., M.Si

Ketua Program Studi

Direktur Pascasarjana


Prof. Dr. Ir. H.A. Muhibuddin, M.Si

NIDN. 0005086301


Dr. Ir. Lukman S., S.Si., S.Psi., SE.MM., IPU

NIDN 09 3112 7506

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal : 05 Agustus 2022

Tesis Atas Nama : Sitti Asraeni

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memenuhi gelar Magister pada Program Studi Manajemen.

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Prof. Dr. Oesman Lewangka, M.A
Pembimbing I

(.....)

Sekretaris : Dr. Seri Suriani, SE., M.Si
Pembimbing II

(.....)

Anggota Penguji : Dr. Hasanuddin Remmang, S.E., M.Si

(.....)

Dr. Chahyono, S.E., M.Si

(.....)

Makassar, 05 Agustus 2022

Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Ir. H.A. Muhibuddin, M.Si

NIDN. 0005086301

PERNYATAAN KEORSINILAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sitti Asraeni

Nim : 4620104014

Program Studi : Manajemen

Judul Tesis : Analisis Kapasitas, dan Kompetensi terhadap kinerja Pegawai melalui Tunjangan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Makassar,.....

Pembuat Pernyataan



Sitti Asraeni
Sitti Asraeni

PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Penulis panjatkan kehadirat Tuhan atas limpahan rahmat dan taufiknya kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Tesis ini berjudul Analisis Kapasitas, dan Kompetensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja pegawai melalui Tunjangan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Ujung pandang Kota Makassar Upaya maksimal dalam menulis tentu banyak menguras tenaga, pikiran dan waktu, serta segenap potensi telah diupayakan dengan harapan kesempurnaan dalam penulisan tesis ini, namun demikian penulis tesis ini masih membutuhkan sumbangsi pikiran berupa saran dan kritik yang sifatnya konstruktif.

Tersusunnya tesis ini tidak lepas dari berbagai kendala yang penulis hadapi mulai saat persiapan sampai dengan penulisan, dan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan arahan kemudahan dan motivasi, mustahil tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu perkenankanlah pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan terima kasih banyak yang tidak terhingga kepada Prof. Dr. Oesman Lewangka, M.Si selaku Pembimbing I dan Dr. Seri Suriani, SE., M.Si. selaku Pembimbing II yang dengan penuh perhatian dan kesabaran dan membimbing, mengarahkan dan memberikan dukungan moril kepada penulis selama penyusunan proposal hingga penyelesaian tesis ini.

Dan tak lupa penulis ingin menghaturkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Kedua Orangtua kami yang tercinta dan terkasih Ayahanda Alm.H.Abd Razak Rani dan Ibunda Hj. Sahwati serta kedua Mertua kami yang tercinta
2. Yang terkasih Rachmat Hidayat selaku Suami dan anakku yang tersayang Muh.Asraf Hidayat,Muh.Ashar Al Ghazali,dan Nur Asizah Maulidya Rachmat
3. Bapak Rektor dan segenap birokrasi institute yang telah menyediakan fasilitas dan kemudahan berupa instrumen-instrumen Universitas Bosowa Makassar dimana penulis menimba ilmu.
4. Bapak Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar, beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar.
5. Bapak Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar, beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Pascasarjana Unibos Makassar.
6. Rekan-rekan kami di Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar yang senantiasa selalu memberikan motivasi dalam proses penyelesaian pendidikan dan diskusi tentang prospek masa depan baik tentang individu, kelompok maupun bangsa dan negara.
7. Teman-teman kami di Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar khususnya pada program studi magister manajemen konsentrasi manajemen pemasaran yang senantiasa menemani penulis dalam memberikan motivasi, saran dan kritikan dalam proses penyelesaian studi penulis.
8. Dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Harapan penulis, semoga segala bantuan, petunjuk, dorongan dan pengorbanan yang telah diberikan oleh berbagai pihak yang memungkinkan

selesainya tesis ini, bernilai ibadah dan memperoleh imbalan yang berlipat ganda di sisi Tuhan. Amin ...

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, Juli 2022

Sitti Asraeni



ABSTRAK

Sitti Asraeni, 2022. Analisis Kapasitas, dan Kompetensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja pegawai melalui Tunjangan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar **(dibimbing oleh Oesman Lewangka dan Seri Suriani).**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk : (1) menganalisis pengaruh langsung kapasitas kerja, dan kompetensi kerja terhadap kinerja, (2) menganalisis pengaruh langsung kapasitas kerja, dan kompetensi kerja terhadap pelayanan public, (3) menganalisis pengaruh tidak langsung kapasitas kerja, dan kompetensi kerja terhadap kinerja

Penelitian ini menggunakan data primer melalui survei sebanyak 62 pegawai sebagai sampel dari seluruh jumlah Pegawai sebanyak 74 orang dengan menggunakan metode kuesioner, survei dilakukan selama 3 (Tiga) bulan yaitu Bulan April s.d Juli 2022. Data dianalisis dengan menggunakan program Smart melalui pelayanan publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) *Kapasitas Kerja*, dan Kompetensi kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, (2) *Kapasitas Kerja*, dan Kompetensi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui pelayanan publik.

Kata Kunci : Kapasitas Kerja, Komptensi Kerja, Pelayanan Publik, dan Kinerja.

ABSTRACT

Sitti Asraeni, 2022. Analysis of Employee Capacity and Work Competence on Employee Performance through Public Service Allowances at the Ujung pandang District Office, Makassar City (supervised by Oesman Lewangka and Seri Suriani).

This research aims to: (1) analyze the direct effect of work capacity, and work competence on performance, (2) analyze the direct effect of work capacity, and work competence on public services, (3) analyze the indirect effect of work capacity, and work competence. on performance.

This study uses primary data through a survey of 62 employees as a sample of the total number of employees as many as 74 people, the survey was questionnaire method conducted for 3 (three) months, from April to July 2022. The data were analyzed using the Smart program through public services.

The results of the study show that: (1) Work Capacity and Work Competency have a direct effect on employee performance, (2) Work Capacity, and Work Competence have an indirect effect on employee performance through public services.

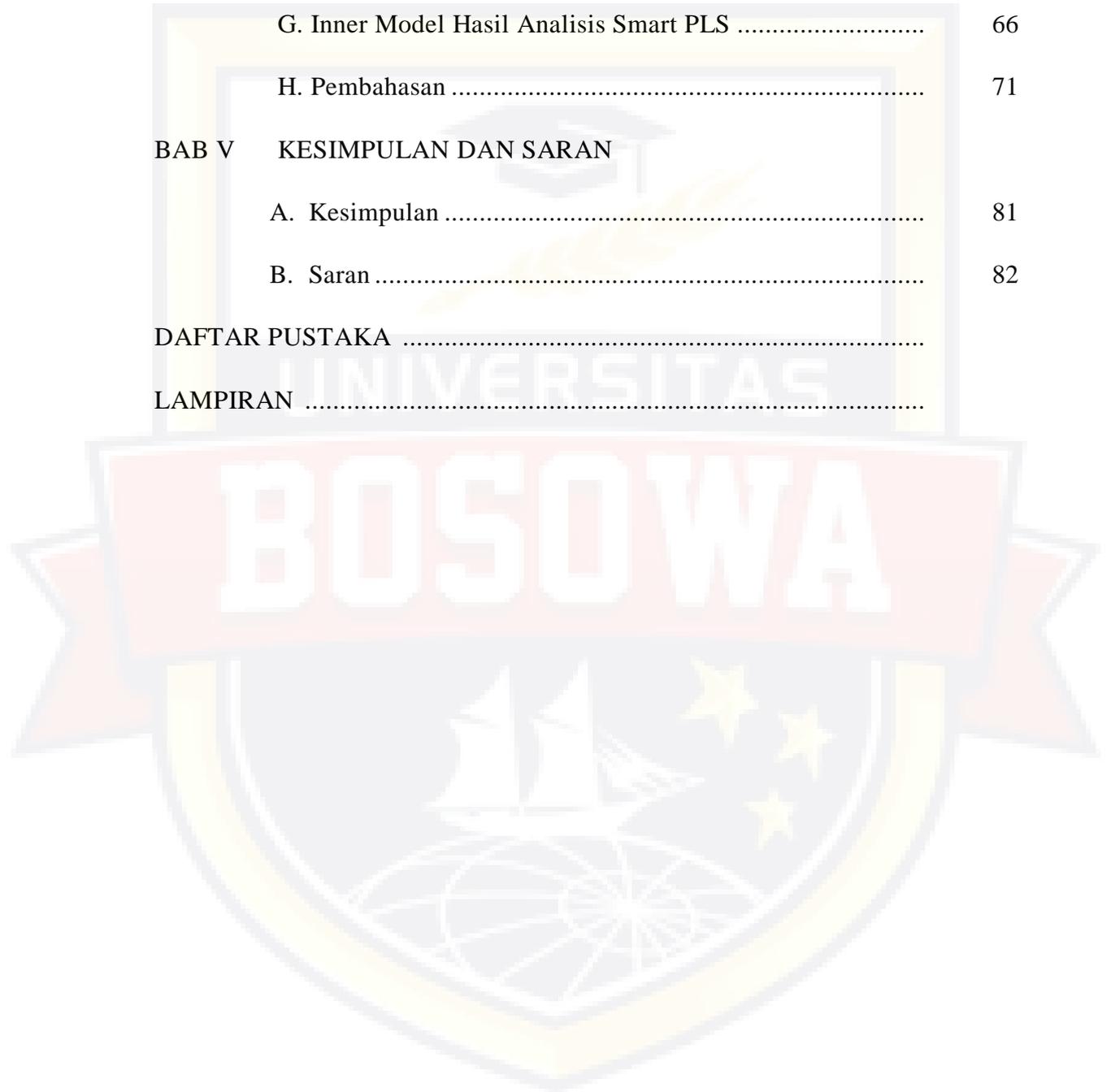
Keywords: Work Capacity, Work Competence, Public Service, and Performance

DAFTAR ISI

Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Penerimaan	iii
Pernyataan Keorsinilan	iv
Prakata	v
Abstrak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Lingkup Penelitian	6
F. Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	9
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	9

2. Pengertian Kapasitas Kerja.....	14
3. Indikator Kapasitas Kerja	18
4. Kompetensi Kerja.....	20
5. Karakteristik Kompetensi Kerja	20
6. Indikator Kompetensi Kerja	21
7. Kinerja	22
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Konseptual Penelitian	34
D. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Pendekatan Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
C. Jenis dan Sumber Data	37
D. Metode Pengumpulan Data	38
E. Populasi dan Sampel	39
F. Metode Analisis	39
G. Defenisi Operasional.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	48
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	51
C. Analisis SmartPLS	55
D. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	57

E. Hasil Analisis	59
F. Outlier Model Hasil Analisis SmartPLS	60
G. Inner Model Hasil Analisis Smart PLS	66
H. Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	50
Tabel 5 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan	50
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kinerja Pegawai	51
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kapasitas Kerja	48
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Kompetensi Kerja	54
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik	54
Tabel 10 Statistika Deskriptif	56
Tabel 11 Tabel Hasil Uji Validitas	58
Tabel 12 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 13 Hasil Pengujian Indikator Pembentuk Variabel Kapasitas Kerja	61
Tabel 14 Hasil Pengujian Indikator Pembentuk Variabel Kompetensi Kerja	62
Tabel 15 Hasil Pengujian Indikator Pembentuk Variabel Pelayanan Kerja	64
Tabel 16 Hasil Pengujian Indikator Pembentuk Variabel Kinerja	65
Tabel 17 Hasil Pengujian Hipotesis Inner model SmartPLs	66
Tabel 18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh tidak langsung Inner model SmartPLs	68
Tabel 18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh langsung Inner model SmartPLs	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 2 Hasil Pengujian Hipotesis dalam Inner Model SmartPLS	67
Gambar 3 Pengaruh Tidak Langsung Kapasitas Kerja (X1) terhadap Kinerja (Y2) melalui Pelayanan Publik (Y1).....	69
Gambar 4 Pengaruh Tidak Langsung Kompetensi Kerja (X1) terhadap Kinerja (Y2) melalui <i>Pelayanan Publik</i> (Y1)	70

UNIVERSITAS

BOSOWA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu organisasi mengembangkan manajemen sumber daya manusia tidak terlepas dari adanya kemauan yang baik (*goodwill*) dari organisasi tersebut dalam memperhatikan pentingnya kinerja pegawai. Hal ini disadari oleh pihak manajemen, sumber daya manusia organisasi, bahwa setiap kemajuan yang diraih atau dicapai oleh suatu organisasi terlihat dari hasil kerja atau output kerja yang dihasilkan.

Hasil kerja atau output kerja yang dicapai tidak terlepas dari andil kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai. Seorang pegawai yang mempunyai kapasitas dan kompetensi kerja yang tinggi tentu tidak terlepas dari hasil kerja yang dinilai berdasarkan tingkat pencapaian hasil kerja yang sesuai kuantitas kerja, kualitas kerja, efisiensi dan efektifitas kerja.

Hasil kerja yang sesuai kuantitas kerja, kualitas kerja, efisiensi dan efektivitas kerja tentu tidak mudah dicapai tanpa mengupayakan kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai terus ditingkatkan secara terencana, terarah dan berkesinambungan. Upaya meningkatkan kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendukung dan menghambat tercapainya kualitas kerja yang tinggi.

Fenomena aktual yang dihadapi saat ini oleh pegawai dalam bekerja dalam lingkup pemerintahan, khususnya pegawai negeri dalam lingkup Organisasi

Pemerintahan Daerah di Kota Makassar terdapat suatu kesenjangan di dalam meningkatkan kapasitas kerja dan kompetensi kerja menghadapi dinamika kerjanya. Terlihat beberapa fenomena bahwa hasil kerja dari tinjauan kuantitas kerja mengalami penurunan dari tahun ke tahun atau terjadi pengalihan pengembangan unit kerja dari aspek jumlah, volume dan kapasitas kerja dari berbagai pekerjaan-pekerjaan rutin dan pembangunan unit kerja.

Fenomena menurunnya kuantitas kerja, juga terlihat adanya fenomena aktual rendahnya disiplin kerja dan motivasi kerja pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya sebagai tanggung jawabnya, di mana ditemukan berbagai kritikan dan ketidakpuasan mahasiswa yang dilayani atas berbagai aktivitas pelayanan kerja yang dilakukan oleh pegawai.

Terlihat pula bahwa selama ini, perhatian terhadap kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai menunjukkan fenomena aktual dari banyaknya aktivitas kerja yang tidak terselesaikan sesuai dengan jadwal perencanaan kerja, pelaksanaan kerja, pengawasan kerja, dan berbagai orientasi kerja yang tidak efisien penggunaan waktu kerja dari batas-batas penggunaan waktu kerja yang telah ditetapkan dan disepakati.

Ditemukan pula fenomena aktual mengenai masih banyak pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai belum sesuai manfaat kerja yang telah dilakukan, sehingga ditemukan banyak kegiatan kerja yang terbengkalai, tidak selesai sesuai manfaat yang diharapkan, dan adanya aktivitas kerja yang tumpang tindih dalam pelaksanaannya serta keluhan masyarakat terhadap Pegawai Negeri Sipil dan memaksimalkan pelayanan.

Pelayanan yang maksimal dan optimal kepada masyarakat diperlukan kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi pokok sebagai Aparatur Negeri Sipil. Fenomena aktual atau gejala yang mendasar tersebut, sehingga pelayanan kerja pegawai perlu diupayakan untuk ditingkatkan dengan memperhatikan adanya pengaruh kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai terhadap kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan komitmen kerja yang berlaku pada Kantor Kecamatan khususnya dalam lingkup Kota Makassar.

Kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai terhadap kinerja pegawai menurut pandangan sebahagian pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja yaitu masih perlu ditingkatkan adalah kompetensi kerja, keterampilan kerja, kepemimpinan organisasi dan pemberian kompensasi kerja kepada setiap pegawai untuk meningkatkan kualitas kerjanya.

Ada fenomena bahwa kapasitas kerja pegawai masih perlu ditingkatkan, khususnya yang berkaitan dengan disiplin kehadiran kerja, ketepatan waktu, kepatuhan dan sanksi kerja yang belum tegas di dalam menegur karyawan untuk tetap disiplin menjalankan tugas pokok dari fungsinya dengan baik, sehingga sulit dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai, sementara kunci keberhasilan meningkatkan kualitas kerja apabila setiap karyawan disiplin dalam bekerja (Mangkunegara, 2014).

Sumber daya manusia yang berbakat, berkualitas, kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai dan mau bekerja sama dalam tim akan menjadi kunci keberhasilan sebuah organisasi (Mangkunegara:2014:2014). Karena itu

pimpinan harus dapat menetapkan sasaran kerja yang akan menghasilkan karyawan yang berkualitas tinggi, motivasi tinggi dan produktif. Penetapan target-target spesifik dalam kurun waktu tertentu tidak hanya bersifat kuantitatif tetapi juga bersifat kualitatif misalnya, dengan pengembangan diri untuk menguasai pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk pekerjaan dengan tingkat kompetensi yang makin baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan bahwa ditemukan hasil sementara bahwa dua tahun terakhir ini terjadi penurunan kapasitas kerja dan kompetensi kerja pegawai. Hal ini menunjukkan indikasi adanya suatu permasalahan sumber daya manusia yang terjadi pada pegawai Kantor Kecamatan di Kota Makassar.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Analisis Kapasitas, dan kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai melalui Tunjangan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kapasitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar?
2. Apakah kompetensi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar?

3. Apakah kapasitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar?
4. Apakah kompetensi ASN berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar?
5. Apakah tunjangan pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar?
6. Apakah kapasitas kerja dan kompetensi ASN berpengaruh terhadap kinerja melalui tunjangan pelayanan publik pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kapasitas kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar.
3. Untuk menganalisis pengaruh kapasitas kerja terhadap kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar.

4. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar.
5. Untuk menganalisis pengaruh tunjangan pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar
6. Untuk menganalisis pengaruh kapasitas kerja dan kompetensi ASN terhadap kinerja melalui tunjangan pelayanan publik pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis, yaitu sebagai bahan masukan kepada pihak-pihak yang terkait untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan organisasi khususnya mengenai peningkatan disiplin dan motivasi kerja pegawai dalam rangka pencapaian tujuan organisasi/lembaga.
2. Manfaat Teoritis
 1. Secara langsung dapat melihat dan mengetahui kinerja pegawai di pada Kantor Kecamatan Ujung pandang Kota Makassar.
 2. Mengembangkan kualitas kerja pegawai yang baik sehingga institusi itu sendiri dapat meningkatkan kinerja pegawai pada kantor organisasi pemerintahan daerah dalam melakukan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai.

E. Lingkup Penelitian

Dalam melakukan penelitian agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka peneliti membatasi lingkup permasalahan yang hanya berkisar pada kapasitas kerja dan kompetensi ASN terhadap kinerja melalui tunjangan pelayanan public.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka tesis ini akan disusun menjadi 5 Bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pertama pedahulua yang berisika latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Kedua membahas mengenai kerangka teori yang terdiri dari pengertian Sumber Daya Manusia, Kapasitas kerja, indicator kapasitas kerja, pengertian kompetensi kerja ASN, indicator kompetensi, pengertian tunjangan pelayanan public, dan pengertian kinerja pegawai.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab Ketiga berisikan, jenis penelitian, lokasi dan waktu pelaksanaan, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber

data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan definisi operasional.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab keempat hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi gambaran umum lokasi dan obyek penelitian, visi dan misi, struktur organisasi, analisis kapasitas kerja, kompetensi ASN, tunjangan pelayanan public dan kinerja pegawai, dan analisis smart PLS untuk pengujian hipotesis penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab Kelima merupakan bab penutup yang berisikan Kesimpulan dan saran untuk tindak lanjut yang lebih baik dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah sebuah konsep relatif masih baru dalam dunia manajemen dan organisasi, dan menjadi populer sejak awal dekade tahun puluhan tatkala riset ilmu perilaku menunjukkan bahwa pengelola manusia atau tenaga kerja dianggap sebagai sumber daya dari pada hanya sebagai faktor produksi, akan memberi manfaat nyata bagi organisasi atau perusahaan.

Istilah sumber daya manusia merujuk kepada orang-orang di dalam organisasi pada saat para manager dalam aktivitas-aktivitas sumber daya manusia sebagai bagian dari pekerjaannya, upaya memfasilitasi kontribusi yang diajukan oleh orang-orang untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Arti pentingnya upaya sumber daya manusia adalah bermuara dari kenyataan bahwa manusia merupakan elemen yang selalu ada dalam setiap organisasi. Mereka menentukan tujuan dan menemukan inovasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengertian sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Nawawi (2013 : 37) sebagai berikut sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja,

pekerja atau karyawan). Sumber daya manusia adalah potensi manusia sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.

Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan sentral dalam upaya mewujudkan eksistensinya berupa tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki tersebut harus mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan Kemajuan pengetahuan dan teknologi, kebijakan pemerintah dan perubahan lingkungan.

Oleh karena itu, sumber daya manusia haruslah didefinisikan bukan dengan apa yang sumber daya manusia lakukan, tetapi apa yang sumber daya manusia hasilkan. Dalam mengimplementasikan kegiatan manajemen sumber daya manusia diperlukan pelaksanaan SDM. Dengan kata lain kegiatan manajemen. Manajemen SDM dan perencanaan SDM adalah kegiatan yang harus dilaksanakan secara terintegrasi di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan. Filsafat Manajemen SDM adalah nilai-nilai yang dipedomani dalam berperilaku dan dijadikan dasar setiap pengambilan keputusan dan kebijakan, baik mengenai kegiatan bisnis maupun dalam memperlakukan SDM di lingkungan sebuah organisasi perusahaan atau instansi pemerintahan.

Persaingan strategi organisasi secara keseluruhan menjadi dasar dan perencanaan sumber daya manusia. Untuk itu melalui perencanaan sumber daya manusia yang efektif haruslah dilakukan dengan analisis kebutuhan sumber daya manusia dalam kondisi yang selalu berubah, serta mengembangkan aktivitas yang mengarah kepada pemenuhan kebutuhan. Menurut Rivai (2004 : 6) sumber daya manusia adalah seseorang yang siap, dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi.

Lebih lanjut Mathis Jacson (2012:51) mendefinisikan perencanaan sumber daya manusia sebagai proses analisis dan identifikasi tersedianya kebutuhan akan sumber daya manusia sehingga organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya. Oleh karena itu sumber daya manusia memberikan petunjuk masa depan, menentukan dimana tenaga kerja dapat diperoleh, kapan dibutuhkan, dan pelatihan serta pengembangan jenis apa yang harus dimiliki tenaga kerja.

Untuk itu strategi sumber daya manusia adalah alat yang digunakan untuk membantu organisasi untuk mengantisipasi dan mengatur penawaran dan permintaan sumber daya manusia. Strategi sumber daya manusia memberikan arah secara keseluruhan mengenai bagaimana kegiatan sumber daya manusia akan dikembangkan dan dikelola. Akhirnya perencanaan sumber daya manusia yang spesifik dikembangkan untuk memberikan arah yang lebih spesifik bagi manajemen kegiatan sumber daya manusia.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah sebuah konsep disiplin ilmu yang memiliki akar tersendiri. Banyak akademisi yang tertarik pada konsep tersebut, yaitu apakah MSDM berbeda secara substansi dengan manajemen personalia ataukah hanya berbeda secara istilah, hal tersebut telah menjadi perdebatan dalam banyak literature MSDM. Sehingga tidak mengherankan jika MSDM dijelaskan dengan bermacam-macam definisi, dan untuk menghindari perbedaan pemahaman.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) didefinisikan oleh (Armstrong, 2016) sebagai -Sebuah pendekatan strategis dan koheren yang digunakan dalam mengelola sumber daya yang paling berharga dalam suatu organisasi, yaitu orang-orang yang bekerja didalamnya baik secara individu maupun secara kolektif dan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasil. Boxall dan Purcell dalam (Armstrong, 2011) mendefenisikan Manajemen sumber daya manusia (MSDM) sebagai -semua kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan hubungan kerja di dalam perusahaan; -mengatur pekerjaan dan orang-orang dalam organisasil.

Manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah proses yang tidak bisa dihindari yang mengikuti pertumbuhan organisasi mencakup kegiatan seperti manajemen Sumber Daya Manusia, manajemen pengetahuan, desain dan pengembangan organisasi, sumber daya (Manajemen perencanaan tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, dan bakat),

manajemen kinerja, pembelajaran dan pengembangan, manajemen reward, hubungan karyawan dan kesejahteraan karyawan.

Dari pengertian di atas, manajemen sumber daya manusia menekankan pada kebersamaan dalam pencapaian tujuan, serta memberikan kontribusi dan tanggungjawab, untuk saling menghormati dan menghargai diantara anggota-anggota organisasi, karena kebijakan yang mengutamakan kebersamaan dalam penyelesaian tugas-tugas akan menumbuhkan kinerja tim yang selanjutnya akan mendorong kinerja organisasi secara ekonomis dan membangun sumber daya manusia yang lebih bermutu.

Manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian kegiatan orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi dengan menggunakan keterampilan mereka untuk mencapai suatu tujuan berdasarkan pola hubungan kerja dan kesepakatan bersama (Torrington, Hall, & Taylor, 2018).

Mahapatro (2015) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai -Seni pengadaan, mengembangkan dan mempertahankan tenaga kerja yang kompeten untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Lewin dalam (Wilkinson & Redman, 2013) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai -daya tarik, mempertahankan, mendayagunakan, memotivasi, menghargai dan mendisiplinkan karyawan dalam organisasi - singkatnya, mengatur orang di tempat kerja. Dari

beberapa definisi tersebut dapat ditelaah bahwa MSDM merupakan suatu kebijakan yang berfokus pada organisasi dan karyawan/pegawai.

1. Pengertian Kapasitas Kerja

Kapasitas kerja adalah kemampuan seseorang pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam suatu medan kerja tertentu. Kemampuan kerja seorang tenaga kerja berbeda dan sangat tergantung pada ketrampilan, keserasian, status gizi, status kesehatan, jenis kelamin, usia dan ukuran-ukuran tubuh. Tarwaka 2014 kapasitas kerja yang diterjemahkan dalam bentuk beban kerja merupakan beban yang diterima tubuh dari luar tubuhnya saat bekerja baik secara mental maupun fisik dan dari sudut pandang ergonomi beban kerja yang diterima harus seimbang dengan kemampuan seseorang, baik kemampuan secara fisik maupun secara kognitif. Menurut Permendagri No 12 tahun 2008 beban kerja merupakan besarnya pekerjaan yang harus ditanggung oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Suma'mur (2013) beban kerja adalah pekerjaan yang dibebankan kepada pekerja baik secara fisik maupun psikis yang telah menjadi tanggungjawabnya. Setiap pekerja mempunyai kemampuan tersendiri yang membuat pekerja tersebut menonjol dan dapat mengatasi beban kerjanya. Ada pekerja yang mampu bekerja dengan beban kerja fisik, tetapi banyak pula yang mampu dengan beban kerja psikis. Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan kerja dengan

tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kemampuan manusia bersifat mental dan fisik, maka manusia mempunyai beban kerja yang berbeda.

Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi akan mengakibatkan 'overstres' dan sebaliknya apabila pembebanan yang terlalu rendah akan mengakibatkan 'understres' yang memungkinkan pekerja merasa jenuh atau bosan. Oleh karena itu maka perlu adanya upaya untuk memberi batasan yang ekstrim antara pembebanan tersebut dengan melakukan pembebanan yang optimum. Misalnya saja pada pekerja operator yang bertugas mamantau panel kontrol pada suatu operasi otomatisasi merupakan pekerjaan yang mempunyai beban fisik yang rendah tetapi mempunyai beban mental yang tinggi. Sebaliknya pada pekerja yang melakukan pekerjaan angkat dan angkut secara manula mempunyai beban fisik lebih tinggi dengan beban mental yang rendah Tarwaka, 2014. Pada umumnya tingkat pembebanan kerja optimum dapat dicapai, apabila tidak ada tekanan dan ketegangan yang berlebihan baik secara fisik maupun mental. Tekanan yang dimaksud adalah tekanan dari aktivitas manusia, tugas- tugas, organisasi, dan dari lingkungan yang terjadi dari adanya reaksi inividu karena mendapatkan keinginan yang tidak sesuai (Tarwaka, 2014).

Untuk mencapai tujuan ergonomi seperti yang telah dikemukakan, maka perlu keserasian antara pekerja dan pekerjaannya, sehingga manusia pekerja dapat bekerja sesuai dengan kemampuan, kebolehan dan

keterbatasannya. Secara umum kemampuan, kebolehan dan keterbatasan manusia di tentukan oleh berbagai faktor yaitu :

1. Umur

Umur seseorang berbanding langsung dengan kapasitas fisik sampai batas tertentu dan mencapai puncaknya pada umur 25 tahun. Pada umur 50-60 tahun kekuatan otot menurun sebesar 25%, kemampuan sensoris-sensoris menurun sebanyak 60%. Selanjutnya kemampuan kerja fisik seseorang yang berumur >60 tahun tinggal mencapai 50% dari umur orang yang berumur 25 tahun. Bertambahnya umur akan diikuti penurunan; VO2 Max, tajam penglihatan, pendengaran, kecepatan membedakan sesuatu, membuat keputusan dan kemampuan mengingat jangka pendek. Dengan demikian pengaruh umur harus selalu dijadikan pertimbangan dalam memberikan pekerjaan pada seseorang.

2. Jenis Kelamin

Secara umum wanita hanya mempunyai kekuatan fisik $\frac{2}{3}$ dari kemampuan fisik atau kekuatan otot laki-laki, tetapi dalam hal tertentu wanita lebih teliti dari laki-laki. Kondisi tersebut menyebabkan presentase lemak tubuh wanita lebih tinggi dan kadar Hb darah lebih rendah daripada laki-laki. Dari uraian tersebut jelas bahwa, untuk mendapatkan daya kerja yang tinggi, maka harus diusahakan pembagian tugas antara pria /wanita sesuai kemampuan, kebolehan, dan keterbatasan masing-masing.

3. Kemampuan Kerja Fisik

Kemampuan kerja fisik adalah sebuah kemampuan fungsional seseorang untuk mampu melakukan pekerjaan tertentu yang memerlukan aktivitas otot pada periode waktu tertentu. Lamanya waktu aktivitas bervariasi antara beberapa detik (untuk pekerjaan yang memerlukan kekuatan) sampai beberapa jam (untuk pekerjaan yang memerlukan ketahanan)

4. Antropometri

Data antropometri sangat penting dalam menentukan alat dan cara mengoperasikannya. Kesesuaian hubungan antara antropometri pekerja dengan alat yang digunakan sangat berpengaruh terhadap sikap kerja, tingkat kelelahan, kemampuan kerja dan produktivitas kerja. Antropometri juga menentukan dalam seleksi penerimaan tenaga kerja, misalnya orang gemuk tidak cocok untuk pekerjaan di tempat suhu tinggi, pekerjaan yang memerlukan kelincahan, dll.

5. Status Kesehatan dan Nutrisi

Status kesehatan dan nutrisi atau keadaan gizi berhubungan erat satu sama lainnya dan berpengaruh pada produktivitas dan efisiensi kerja. Dalam melakukan pekerjaan tubuh memerlukan energi, apabila kekurangan baik secara kuantitatif maupun kualitatif kapasitas kerja akan terganggu. Perlu keseimbangan antara in-take energi dan output yang harus dikeluarkan.

6. Kesegaran Jasmani

Kesegaran jasmani adalah suatu kesanggupan atau kemampuan dari tubuh manusia untuk melakukan penyesuaian atau adaptasi terhadap beban fisik yang dihadapi tanpa menimbulkan kelelahan yang berarti dan masih memiliki kapasitas cadangan untuk melakukan aktivitas berikutnya.

Mewujudkan peningkatan kinerja pegawai dalam suatu organisasi, secara langsung atau tidak langsung dipengaruhi oleh adanya faktor disiplin kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Konsep disiplin kerja adalah konsep mengenai kode etik yang harus dipatuhi dan dilakukan oleh setiap pegawai dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun non pemerintah untuk mewujudkan adanya suatu komitmen kerja yang memberikan dampak terhadap keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuannya dan terselenggaranya aktivitas kerja yang berjalan dengan baik sesuai dinamika kerja suatu organisasi.

Menjadi semakin disadari bahwa manusia merupakan unsur terpenting di dalam pembangunan bangsa, demikian pula halnya pegawai sebagai unsur aparat dan abdi masyarakat, itu sejalan dengan Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2004 mengenai disiplin pegawai yang hukuman disiplin tersebut dapat menjadi bentuk konsekuensi dari pentingnya disiplin bagi pegawai. Apabila pegawai tidak disiplin dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, maka pegawai dapat ditegur, diperingati dan diberhentikan dengan hormat atau tidak hormat atas permintaan sendiri atau atas keputusan kebijakan pimpinan, dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai.

a. Indikator-Indikator Kapasitas Kerja

Rodhal, Adiputa & Manuaba (dalam Tarwaka, 2004),
bahawa secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja
dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor
internal maupun factor eksternal.

1. Beban kerja oleh faktor eksternal. Faktor eksternal beban kerja
adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, meliputi:

a. Tugas-tugas (task)

Meliputi tugas bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata runag
tempat kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut
beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental
meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi
pekerja dan sebagainya.

b. Organisasi kerja

Organisai kerja meliputi lamanya waktu kerja waktu istirahat,
shift kerja, system kerja dan sebagainya.

c. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang
meliputi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja psikologis dll.

2. Beban kerja oleh karena faktor internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor internal berasal dari dalam
tubuh akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal yang
berpotensi meliputi:

- a. Factor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan. Dan sebagainya).
- b. Factor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan sebagainya).

3. Kompetensi Kerja

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Wibowo (2016,p.271). McClelland mendefinisikan kompetensi (competency) sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat mendeskripsikan, kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang para outstanding performers lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik, daripada apa yang dilakukan para average performers. (Zainal, Veithzal Rivai, dkk. 2015, p.230).

a. Karakteristik Kompetensi

Menurut Spencer dan Spencer dalam Wibowo (2016, p.273) kompetensi terbentuk dari lima karakteristik, yaitu:

1. Motif

Sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2. Sifat

Karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.

3. Konsep Diri

Sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.

4. Pengetahuan

Informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.

5. Keterampilan

Kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

b. Indikator Kompetensi

Ada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi kompetensi karyawan suatu perusahaan, indikator kompetensi menurut Ruky dalam Fadillah, dkk (2017), yaitu:

1. Karakter pribadi (traits)

Karakter pribadi adalah karakteristik fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap suatu situasi atau informasi.

2. Konsep diri (self concept)

Konsep diri adalah perangkat sikap, sistem nilai atau citra diri yang dimiliki seseorang.

3. Pengetahuan (knowledge)

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area spesifik tertentu.

4. Keterampilan (skill)

Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan serangkaian tugas fisik atau mental tertentu.

5. Motivasi kerja (motives)

Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau dikehendaki oleh seseorang, yang selanjutnya akan mengarahkan, membimbing, dan memilih suatu perilaku tertentu terhadap sejumlah aksi atau tujuan.

4. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja seseorang yang dapat diselesaikan dari suatu pekerjaan. Kadang-kadang kinerja juga disebut efisiensi dan efektivitas sumber daya manusia menurut Ruky (2003:57) adalah “Tingkat pengetahuan, kemampuan, dan kemauan yang dapat ditunjukkan oleh sumber daya manusia”. Tingkat itu dibandingkan dengan tingkat yang dibutuhkan dari waktu ke waktu oleh organisasi yang memiliki sumber daya manusia tersebut. Matutina (2001:205). Menyatakan bahwa Kualitas sumber daya manusia

(karyawan) mengacu pada pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*Skill*), kemampuan (*abilities*)

PK = O/I = P/Efisiensi = Kinerja

Peningkatan kualitas karyawan dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan bagi karyawan. Pelatihan mempunyai kegunaan pada karir jangka panjang karyawan untuk membantu menghadapi tanggung jawab yang lebih besar di waktu yang akan datang. Program pelatihan merupakan salah satu kegiatan yang penting dan dijadikan salah satu investasi organisasi dalam hal sumber daya manusia. Pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

Efisiensi dan efektivitas kerja mempunyai ciri-ciri yang beragam, banyak yang berpendapat mengenai ciri-ciri kemandirian. Hasan Basri (2000:56) merumuskan ciri kemandirian itu meliputi Memiliki pertimbangan dalam menilai problem yang dihadapi secara individu, adanya perasaan aman bila memiliki pendapat yang berbeda dengan orang lain, adanya sikap kreatif sehingga menghasilkan ide yang berguna bagi orang lain, mampu berpikir secara kritis, kreatif dan inovatif terhadap tugas dan kegiatan yang dihadapi, tidak merasa rendah diri apabila harus berbeda pendapat dengan orang lain dan merasa senang karena dia berani mengemukakan pendapatnya walaupun nantinya berbeda dengan orang lain, menunjukkan rasa percaya diri dan rasa bertanggung jawab terhadap apa yang sudah di amanahkan kepada mereka,

mampu mengerjakan tugas rutin yang dipertanggungjawabkan padanya, tanpa mencari pertolongan dari orang lain.

Kualitas kerja secara umum adalah perbuatan atau hasil kerja (*performance*). Konteks khusus *performance* diartikan sebagai output seorang pekerja, sebuah output tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur melalui standar yang telah ditentukan. Selanjutnya kata kinerja tersusun dari dua kata yaitu kinetika yang berarti kemampuan, dan kata kerja yang berarti aktivitas. Dengan demikian dalam kinerja terkandung pengertian kemampuan kerja atau hasil kerja.

Prawirosentono (1999:2) mengemukakan bahwa kata kinerja merupakan padanan kata *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.

Pengertian tersebut berarti setiap individu sumber daya manusia harus menyadari bahwa pekerjaan yang dilakukannya harus membuahkan suatu hasil. Jadi kinerja itu diartikan sebagai hasil kerja atau kemampuan kerja yang diperlihatkan seseorang, sekelompok orang (organisasi) atau suatu pekerjaan pada waktu tertentu. Kinerja itu berupa produk akhir (barang dan jasa) atau berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan spesifik yang mendukung pencapaian tujuan, sasaran organisasi.

Sementara itu, Rivai (2004:14) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Jika dilihat dari asal kata, kinerja adalah terjemahan dari *performance*, yang menurut The Scribner - Bantam English Dictionary, terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata "*to perform*" dengan beberapa entries yaitu (1) melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*); (2) memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau (*to discharge of fulfill; as vow*); (3) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete and undertaking*); dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang.

Lebih jauh Rivai (2004:16) mengemukakan beberapa pengertian berikut tentang kinerja :

1. Kualitas kerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta.
2. Kualitas kerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja.
3. Kualitas kerja dipengaruhi oleh tujuan.
4. Kualitas kerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.

Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki

derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk melaksanakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

5. Kualitas kerja merujuk kepada pencapaian tujuan pegawai atau tugas yang diberikan.
6. Kualitas kerja merujuk kepada tingkat kebersihan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.
7. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu tolok ukur kinerja individu. Ada tiga kriteria dalam melakukan penilaian kinerja individu, yakni: (a) tugas individu; (b) perilaku individu; dan (c) ciri individu.
8. Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan.

Selanjutnya definisi kinerja individu sumber daya manusia menurut Mangkunegara (2005:67) adalah "Kinerja (hasil kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang individu sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. "Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kinerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai manusia persatuan periode waktu dalam

melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dengan demikian, kualitas kerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (aspek kuantitas, kualitas, efisiensi kerja dan efektifitas kerja). Margaretha (2005:1.5) suatu penilaian kinerja instansi pemerintah, harus menunjukkan hasil kerja menurut aspek penilaian pimpinan dari kuantitas kerja, kualitas kerja, efisiensi dan efektifitas kerja.

Menjalankan fungsi kinerja tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kemampuan kerja dan tingkat pencapaian hasil kerja yang sedikit banyaknya dipengaruhi oleh kebutuhan motivasi kerja individu sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Dengan demikian, kinerja individu ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan kerja yang tumbuh memberikan kontribusi meningkatkan kinerja.

Mangkunegara (2005:9) mengemukakan bahwa kualitas kerja adalah hasil kerja (*output*) baik kuantitas maupun kualitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu, sesuai pertimbangan efisiensi dan efektifitas kerja dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari berbagai definisi yang dikemukakan di atas, maka disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan

tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan yang mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

Pengukuran kualitas kerja diawali dengan penetapan indikator kinerja, dan format pengukuran kinerja yang digunakan untuk mengidentifikasi indikator kinerja dan nilai pencapaian sebagai dasar penilaian capaian kinerja kegiatan/program/kebijaksanaan. Penetapan indikator kualitas harus didasarkan pada perkiraan yang realistis dengan memperhatikan tujuan dan sasaran yang ditetapkan. Indikator kinerja hendaknya (1) spesifik dan jelas; (2) dapat diukur secara objektif baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif; (3) dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan pencapaian keluaran, hasil, manfaat dan dampak; (4) harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan ; (5) efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan ekonomis.

Pada umumnya pendekatan ilmiah menggunakan berbagai indikator yang handal untuk menilai kinerja aktual. Umar (2000:269) menjelaskan indikator kinerja yang diukur biasanya berupa kuantitas, kualitas, efisiensi kerja dan efektifitas kerja yang sangat bervariasi antar a organisasi yang satu dengan organisasi lainnya.

Uraian-uraian di atas menjadi suatu pengantar untuk menjadi kesimpulan mengenai kinerja yaitu suatu upaya atau aktivitas yang dilakukan oleh individu sumber daya manusia dalam rangka memperoleh hasil kerja sesuai tujuan dan sasaran organisasi dengan mempertimbangkan aspek kuantitas, kualitas, efisiensi kerja dan efektifitas kerja.

Berdasarkan aspek-aspek kontrak psikologis mengacu pada keyakinan tentang janji-janji seorang karyawan kepada organisasi dan hal-hal yang dijanjikan organisasi kepada karyawannya. Conway dan Briner (2005) menekankan bahwa aspek kontrak psikologis mengacu pada keyakinan tentang janji-janji organisasi kepada karyawannya atas kontribusi mereka terhadap organisasi. Seperti upah, kesempatan promosi, pelatihan, peningkatan kesejahteraan.

Terdapat beberapa aspek-aspek kualitas kerja menurut (Hadari Nawawi, 2008) meliputi mengambil inisiatif dan mencoba mengatasi rintangan dalam lingkungannya, untuk mencoba mengarahkan perilakunya menuju kesempurnaan, memperoleh kepuasan dari bekerja dan mencoba mengerjakan tugas-tugas rutin oleh dirinya sendiri dalam melatih kemandirian pada seorang karyawan itu sangatlah sulit, namun hal itu dapat dilakukan walau dengan cara bertahap. Prinsip yang perlu diingat adalah bahwa karyawan akan terlatih menjadi mandiri bila ia diberi peluang untuk melakukannya.

Menurut Teori tentang keterampilan kerja dalam suatu organisasi diperkenalkan oleh Mathis (2008:221) menyatakan bahwa keterampilan merupakan "aset" suatu organisasi yang maju dan berkembang bertumpu kepada keterampilan kerja. Suatu keterampilan disesuaikan dengan struktur, fungsi, teknis dan potensi diri SDM. Uraian ini lazim dikenal dengan "teori aset".

Teori kemampuan yang dikemukakan oleh Terry (2000:214) menyatakan bahwa sumber daya manusia dibangun berdasarkan kemampuan struktur,

fungsi, teknik dan pengalaman diri untuk menjalankan aktivitas mencapai suatu tujuan. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah keterampilan kerja yang dimiliki pegawai, Seorang pegawai yang mempunyai keterampilan (pernah mengikuti diklat struktural, fungsional, teknik dan pengembangan diri), akan memberikan kontribusi peningkatan kinerja pegawai.

Mangkunegara (2009:59) keterampilan adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas pokoknya sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni. Keterampilan seseorang didasari oleh bakat, minat, kebiasaan dan kepentingan yang ingin dicapai. Hal ini membentuk keterampilan pegawai yang handal dalam mengembangkan aktivitas kerja, cakap dalam keterampilan yang dimiliki dan ahli pada bidang yang ditekuni melalui diklat struktural, fungsional, teknis dan pengembangan diri, secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi peningkatan kinerja pegawai.

Hadari Nawawi (2008:91) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan keterampilan adalah suatu aktivitas kerja yang dilakukan secara mudah karena diketahui dan dikuasai menurut tingkat kehandalan, kecakapan dan keahlian dalam menyelesaikan aktivitas tersebut, sehingga individu sumberdaya manusia mampu meningkatkan kinerjanya sesuai dengan keterampilan yang diperoleh sebagai wujud :

1. Mampu menjadi sumberdaya manusia yang handal dalam menghadapi aktivitas kerja.
2. Cakap dalam implementasi aktivitas kerja yang terpadu

3. Menjadi ahli dalam mengimplementasikan tugas yang ditekuninya.

5. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya mengenai pengaruh disiplin kerja dan keterampilan kerja terhadap kualitas kerja karyawan dengan menggunakan sudut pandang yang berbeda-beda dan obyek yang berbeda pula. Penelitian terdahulu merupakan pedoman, langkah-langkah atau acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian tentang pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap efisiensi dan efektivitas kerja .

1. Hasil Dian Eka Safitri (2003). Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kualitas Kerja pada Sekretariat Pemerintah Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai Sekretariat Pemerintah Kota Makassar dengan populasi dan sampel 120 responden (metode sensus). Analisis data menggunakan alat analisis Regresi Linier Berganda. Penelitian ini menguji faktor-faktor yang terdiri dari keterampilan, pelatihan, pendidikan, disiplin dan insentif yang berpengaruh terhadap kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan faktor-faktor yang diteliti memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja berdasarkan hasil uji statistik F atau uji signifikansi simultan dengan probabilitas kesalahan kurang dari 5% ($P < 0,5$). Secara parsial berdasarkan uji t pada taraf nyata $\alpha = 0.05$ ditemukan bahwa disiplin yang berpengaruh dominan dan signifikan terhadap kinerja dengan tingkat

signifikan $p < 0.05$ sesuai hasil analisis koefisien regresi (B) yang menunjukkan nilai yang lebih tinggi tanpa mengabaikan variabel bebas lainnya.

2. Bayu Setia Tunggal, 2003. Analisis Kapasitas Kerja dan Keterampilan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Regional IV BKN Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor disiplin kerja, keterampilan kerja dan tanggungjawab, dengan populasi dan sampel 75 responden (metode sensus). Analisis data menggunakan alat analisis Regresi Linier Berganda. Penelitian ini menguji beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja berdasarkan hasil uji statistik F atau uji signifikansi simultan dengan probabilitas kesalahan kurang dari 5% ($P < 0,05$). Secara parsial berdasarkan uji t pada taraf nyata $\alpha = 0.05$ ditemukan bahwa motivasi yang berpengaruh dominan dan signifikan terhadap kinerja organisasi dengan tingkat signifikan $p < 0.05$ sesuai hasil analisis koefisien regresi (B) yang menunjukkan nilai yang lebih dari variabel bebas lainnya.
3. Catherin N. (2016). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompensasi dengan kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bandar Lampung. Hipotesis penelitian ini adalah kompensasi berpengaruh

terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bandar Lampung. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kompensasi sebagai variabel X dan variabel kinerja sebagai variabel Y. Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner dengan populasi sebanyak 45 orang yang berstatus karyawan telah menghasilkan validitas dan reliabilitas untuk dianalisis lebih lanjut. Secara garis besar dilakukan analisis per item pernyataan untuk mengetahui frekuensinya dan analisis informasi mengenai kompensasi dan kinerja sesuai dengan pernyataan pada kuesioner. Hasil perhitungan dari tabel interpretasi r maka dapat diketahui nilai variabel kompensasi (X) adalah 0,630 dan variabel kinerja pegawai (Y) adalah sebesar 0,729. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat keeratan hubungan antara kompensasi (X) dengan kinerja pegawai (Y) termasuk dalam kategori tinggi karena nilai r terletak antara 0,6000-0,7999. Kemudian pengolahan data untuk mengetahui pengaruh variabel yaitu menggunakan analisis regresi linier sederhana dan uji hipotesis (uji t). Pada analisis regresi linier sederhana didapati persamaan regresi $Y = 19,262 + 0,570X$, sedangkan hasil uji t dengan perbandingan thitung dengan ttabel dari variabel bahwa nilai thitung untuk X (Kompensasi) adalah 4,543 dan ttabel pada tingkat signifikan 95% adalah 2,018 yang artinya perbandingan thitung dengan ttabel adalah $4,543 > 2,018$ atau thitung lebih besar dari ttabel. Jika dilihat dari signifikansi, hasil signifikansi dari pengujian bernilai 0,000 ($< 0,05$). Hasil

ini menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga hipotesis dinyatakan diterima.

4. The *Big Five Personality* Traits and Individual Job Performance Growth Trajectories in Maintenance and Transitional Job Stages (Thoresen, *et al.*, 2004). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Disiplin kerja dan motivasi mahasiswa berpengaruh terhadap penggunaan Sistem Hypermed berbasis Web. Stud kasus di Oman. Hasil penelitian Disiplin Kerja dan Motivasi Intrinsik dan Ekstrinsik berpengaruh terhadap sistem pembelajaran adaptif, Penelitian lebih lanjut di Selandia Baru menunjukkan bahwa Disiplin Kerja yang berbeda akan mengakibatkan kinerja yang berbeda dalam system belajar adaptive hypermedia
5. Self-Monitoring As A Moderator Of The Relationships Between *Motivation* Traits And Performance (Barrick, *et al.*, 2005). Penelitian ini menguji hipotesis variable self-monitorin sebagai variable moderator hubungan antara *motivasi Big Five* dan kinerja. Ciri-ciri *Big Five Personality* (kepribadian) (*Extroversion*, Emotional Stabilitas, dan Keterbukaan terhadap Pengalaman) memiliki hubungan yang lemah dengan kinerja interpersonal. Kinerja interpersonal direplika untuk *Extroversion* dan Stabilitas Emosional tetapi tidak untuk Keterbukaan untuk Pengalaman.
6. Using Theory to Evaluate *Personality* and Job-Performance Relations: A Socioanalytic Perspective (Hogan & Holland, 2003). Using Theory to

Evaluate *Personality* and Job- Performance Relations: A Socioanalytic Perspective (Hogan & Holland, 2003). Peneliti menggunakan teori socioanalytic untuk melihat perbedaan kinerja setiap individu di tempat kerja. Hasil penelitian bahwa (kepribadian) mempunyai prediksi yang relevan, dengan estimasi validitas 0,43 (Emotional Stabilitas), 0,35 (*Extroversion* Ambisi), 0,34 (*Agreeableness*), 0,36 (*Conscientiousness*), dan 0,34 (Keterbukaan terhadap Pengalaman).

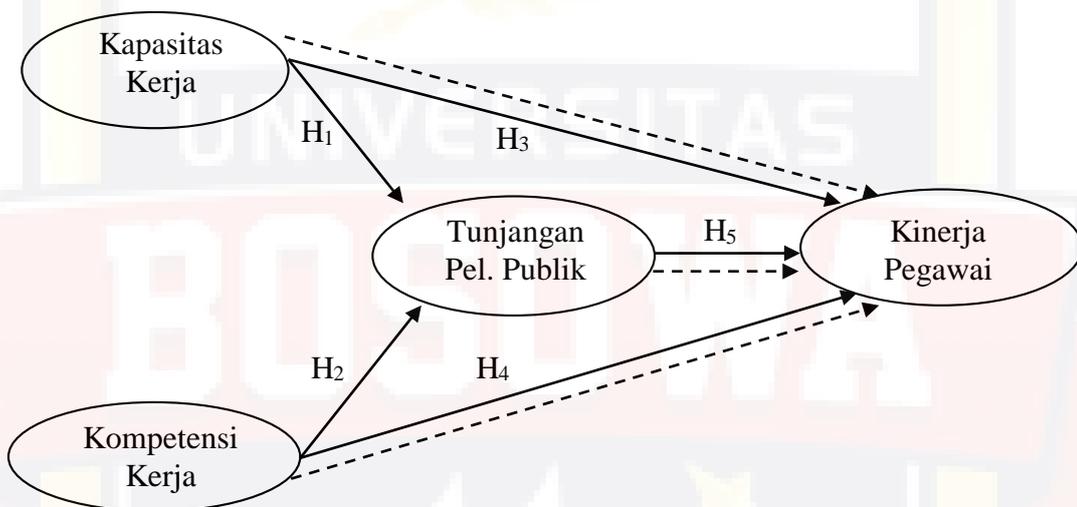
7. The relationship between school performance and students' *Personality* dimensions. Preliminary study (Anghelache, 2013). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tendensi tipologi *Personality* (kepribadian) dan prestasi akademik siswa. 1) Uji signifikan 2) Uji Korelasi berganda.

6. Kerangka Konseptual Penelitian

Untuk terlaksananya peningkatan kinerja pegawai dengan baik maka unsur kapasitas kerja dan kompetensi kerja ASN dalam pencapaian kualitas kerja sangat dibutuhkan oleh institusi. Sejalan dengan hal tersebut bahwa unsur kapasitas kerja dan kompetensi kerja ASN merupakan unsur dalam sistem manajemen yang penting dalam organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas kerja melalui tunjangan pelayanan publik.

Setiap organisasi berupaya meningkatkan kinerjanya sesuai dengan visi, misi, tujuan dan strategi organisasinya. Pencapaian kinerja pegawai tidaklah

mudah diwujudkan dalam suatu organisasi, karena banyak pertimbangan yang menyebabkan sulitnya pencapaian kinerja terpenuhi. Setiap organisasi mengharapkan tercapainya kinerja pegawai dengan memperbaiki disiplin kerja melalui kehadiran, ketepatan waktu, kepatuhan dan pemberian sanksi, dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan motivasi kerja pegawai. Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



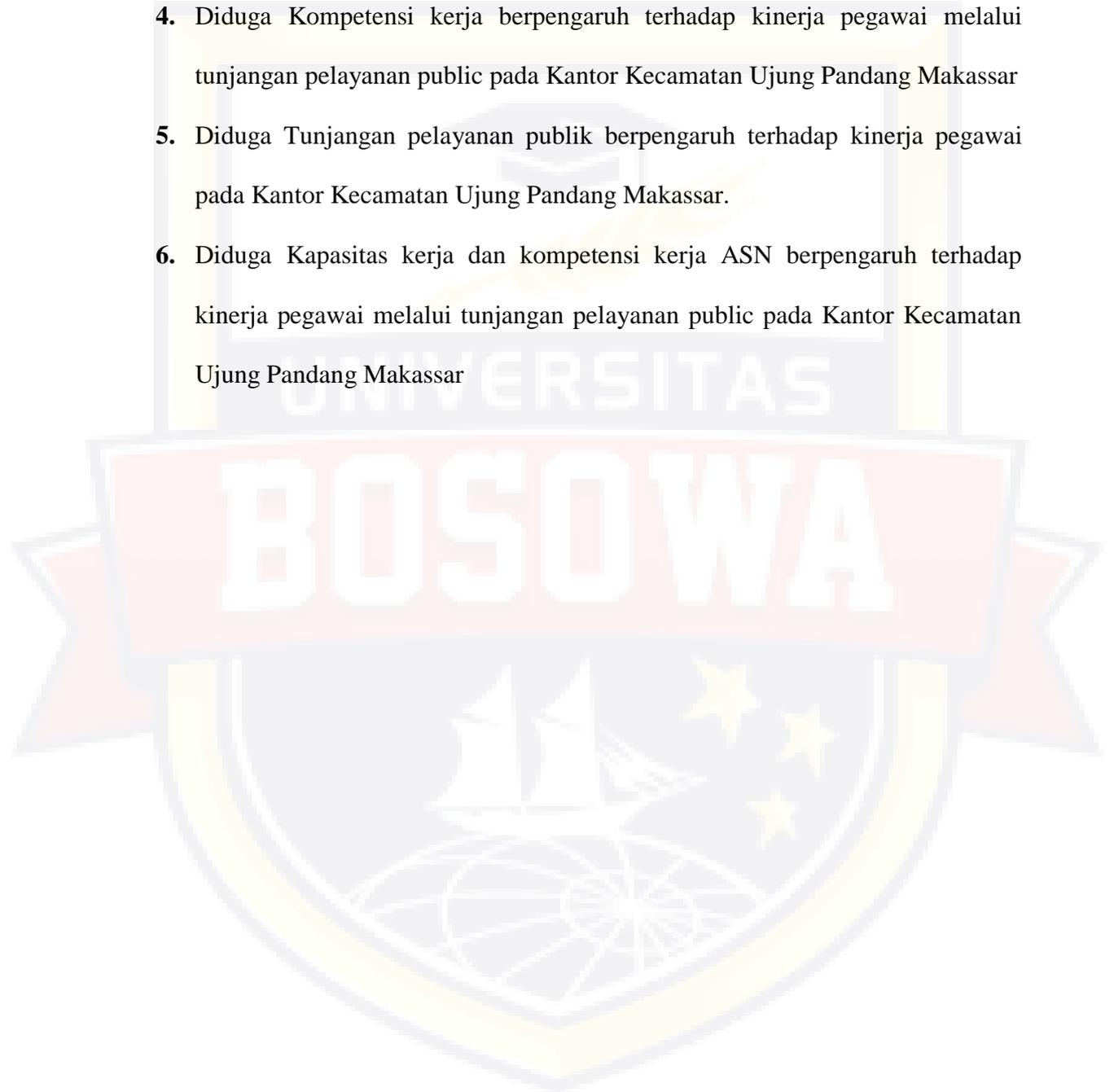
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

7. Hipotesis

Berdasarkan uraian sebagaimana telah dikemukakan di atas, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Diduga Kapasitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar.
2. Diduga Kompetensi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar.

3. Diduga Kapasitas kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan public pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar
4. Diduga Kompetensi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan public pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar
5. Diduga Tunjangan pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar.
6. Diduga Kapasitas kerja dan kompetensi kerja ASN berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui tunjangan pelayanan public pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan melihat pendekatan yang diambil adalah indicator dari kapasitas kerja, kompetensi kerja ASN, tunjangan pelayanan public dan kinerja pegawai dengan menggunakan alat ukur statistic dan uji validitas dan reabilitas

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar. dengan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini direncanakan selama 2 (dua) bulan mulai Januari sampai dengan Maret 2022.

C. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan suatu studi survei, dengan jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk kuesioner dan dikelola dengan angka-angka untuk memperoleh dokumen-dokumen informasi dari masing masing peserta dan referensi lainnya yang relevan dengan kajian yang akan diteliti. Dalam penelitian ini berfokus pada data kuantitatif.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan yang diperoleh melalui pengamatan, penyebaran angket (daftar pertanyaan) yang diajukan kepada responden.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari tempat penelitian meliputi data yang dipublikasikan atau yang tidak dipublikasikan. Tentunya data ini berkaitan dengan kinerja pegawai.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu teknik yang digunakan untuk mengadakan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti.
- b. Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan mewawancarai sumber informasi otoritas atau pengetahuan dan dapat memberikan bahan informasi yang valid tentang seluk beluk kejadian yang dipertanyakan oleh pewawancara.
- c. Dokumentasi untuk mencari data mengenai variabel yang pengumpulan datanya berupa catatan transkrip, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar.

- d. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan variabel penelitian. Kuesioner ini diberikan kepada seluruh responden di Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar.

E. Populasi dan Sampel

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan terhadap jumlah pegawai pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar.

- a. Populasi, semua pegawai yang berada pada ruang lingkup kerja Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar. Adapun jumlah Populasinya 74 orang pegawai (data 2022).
- b. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah, yakni 62 orang pegawai, sekaligus jumlah tersebut menjadi responden dalam penelitian. Adapun metode penentuan sampelnya dengan menggunakan Rumus Slovin.

F. Metode Analisis

Berdasarkan pada tujuan penelitian maka dalam memecahkan atau menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian ini digunakan metode :

1. Metode Analisis Data

- a. Metode Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif yaitu untuk mengukur dan menganalisa kapasitas kerja dan kompetensi kerja yang berpengaruh terhadap Kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Makassar.

- b. Metode analisis induktif dengan regres linear berganda yaitu dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*), analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel, kapasitas kerja dan kompetensi intrinsik dan kompetensi ekstrinsik serta tunjangan pelayanan publik dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan : Y2 = Kinerja

Y1 = Tunjangan Pelayanan Publik

X₁ = Kapasitas Kerja

X₂ = Kompetensi Kerja

b₁₋₂ = Koefisien Regresi yang diukur

b₀ = Konstanta

e = Standar error

G. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument menurut Arikunto (2015:144). Sedangkan menurut Ghazali (2016:142) Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah/valid tidak suatu kuisisioner, suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut, Validitas menunjukkan sejauh mana

alat pengukur yang dipergunakan untuk mengukur apa yang diukur. Adapun caranya adalah dengan menghubungkan atau mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item pertanyaan dengan skor total individu. Pengujian validitas tiap item pertanyaan dilakukan dengan menghitung korelasi *pearson* product moment antara skor item dengan skor total. Suatu item pertanyaan dikatakan valid jika signifikansi < 0,05. Untuk pengujian menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Dimana:

r = Koefisien korelasi

X = Variabel bebas (independent)

Y = Variabel terikat (dependent)

n = Banyaknya sampel

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t = Nilai t hitung

n = Jumlah responden

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

Selanjutnya angka korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan ditransformasikan ke nilai t - studen dan dibandingkan dengan tabelt pada derajat bebas (n-2), taraf signifikasi yang dipilih. Bila nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilainya lebih besar dari nilai t tabel maka pertanyaan dikatakan valid, dan bila nilai t di bawah atau sama dengan nilai t tabel, maka pertanyaan dikatakan tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas besarnya pengaruh masing-masing variabel atau besarnya koefisien korelasinya dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi, seperti tampak pada tabel berikut :

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

R	Keterangan
0,000 - 0,199	Korelasi sangat rendah
0,200 - 0,399	Korelasi rendah
0,400 - 0,599	Korelasi sedang
0,600 - 0,799	Korelasi tinggi
0,800 - 1,000	Korelasi sangat tinggi

Sumber : Sugiyono (2015:104)

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2015: 170) Reliabilitas berhubungan dengan masyarakat kepercayaan Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu daftar pertanyaan kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel-variabel yang diteliti. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama.

Reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian suatu kuisisioner dikatakan Reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu untuk mengukur Reliabilitas dengan Uji Statistik *Cronbach Alpha* (α) suatu variabel dikatakan reliable (handal) jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,600$.

H. Uji Asumsi Klasik Linear Berganda

a. Uji Linearitas

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.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan pada data variabel dependen yaitu struktur modal. Variabel dependen ini akan akan sah apabila bebas dari bias dan berdistribusi normal, dalam artian tidak bias apabila nilainya berbeda dari nol dengan uji normalitas Kolmogorov Smirnov. Data tersebut berdistribusi normal apabila didapatkan bahwa $Sign > \alpha$.

b. Uji Heterokedastis

Heterokedastis adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga tingkat akurasi hasil penelitian menjadi kurang. Heterokedastis dapat diartikan juga sebagai ketidak samaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random. Heterokedastisitas yang ada dalam regresi dapat menyebabkan (1) Penaksir (*estimator*) yang diperoleh menjadi tidak efisien. Hal itu disebabkan oleh variansnya yang sudah tidak minim lagi, dan (2) Kesalahan baku koefisien regresi akan terpengaruh sehingga memberikan indikasi yang salah, sehingga koefisien determinasi memperlihatkan daya penjelasan yang terlalu besar. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Glesjer, dimana uji ini meregresikan nilai absolut dari nilai residual dengan variabel independen.

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah adanya korelasi antara variabel bebas satu terhadap variabel bebas lainnya dalam analisis regresi. Suatu regresi dikategorikan bebas dari multikolinieritas apabila nilai VIF dan *tolerance* menjauhi satu atau kurang dari 5. Multikolinieritas juga dapat diuji dengan menggunakan korelasi Pearson, dengan cara melihat koefisien korelasinya.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan di mana terdapat trend di dalam variabel yang diteliti sehingga mengakibatkan residual bebas juga mengandung trend. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Autokorelasi terjadi karena adanya korelasi yang kuat antara et dengan $et-1$. Dengan kata lain data berkorelasi dengan dirinya sendiri. Untuk mengetahui adanya autokorelasi atau tidak maka diadakan uji dengan uji Durbin-Watson (DW). Keputusan ada tidaknya autokorelasi dapat ditentukan apabila (1) Bila nilai DW lebih besar daripada batas atas (*upper bound*), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol. Artinya tidak autokorelasi positif; dan (2) Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah (*lower bound*), maka koefisien autokorelasi lebih besar dari nol. Artinya ada autokorelasi positif.

I. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya 0,05 (5%). Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Sebagai contoh, kita menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas

terhadap variabel terikat. Namun, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji-t

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien Determinasi (R²) ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R Square*. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. Hasil perhitungan *Adjusted R²* dapat dilihat pada output *Model Summary*. Pada kolom *Adjusted R²* dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

J. Defenisi Operasional

Variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya (dependen variabel). Variabel X (variabel bebas) dalam penelitian ini adalah pelatihan, kesempatan berprestasi, lingkungan kerja, kompensasi. Variabel terikat atau dependent variabel adalah merupakan variabel yang muncul sebagai akibat dari variabel bebas. Adapun variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai. Untuk mengetahui lebih jelas masing-masing variabel yang diamati akan dilakukan sebagai berikut :

Bahwa variabel X secara bersama-sama dapat berpengaruh pada variabel dependen (Y).

1. Kinerja (Y2), adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawabnya. Indikator kinerja yang diukur adalah kemampuan menyelesaikan pekerjaan, kecermatan dalam pekerjaan, cros cek terhadap tugas yang telah selesai, tidak melakukan kesalahan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab berdasarkan uraian pekerjaan.
2. Tunjangan Pelayanan Publik (Y1), adalah adalah pembayaran keuangan dan bukan keuangan tidak langsung yang diterima oleh pegawai atas dasar hasil kerja dari pelayanan pegawai kepada masyarakat yang didasarkan atas standard pembayaran tunjangan pelayanan publik.
3. Kapasitas Kerja (X₁), kemampuan seseorang pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam suatu medan kerja tertentu. Kemampuan kerja seorang

tenaga kerja berbeda dan sangat tergantung pada keterampilan, keserasian, status gizi, status kesehatan, jenis kelamin, usia dan ukuran-ukuran tubuh.

4. Kompetensi kerja (X_2) adalah seperangkat keterampilan atau kemampuan khusus yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan secara efektif. Kompetensi kerja atau kompetensi pegawai dapat memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang diharapkan dari pegawai dalam kaitannya dengan kinerja di tempat kerja.

Semua indikator variabel diukur dengan skala Likert dengan skala maksimal nilai 5 dan minimal nilai 1. Nilai dari masing-masing item pertanyaan dijumlahkan kemudian dirata-ratakan dari hasil rata-rata inilah yang dijadikan parameter dalam uji statistik oleh karena data tersebut adalah merupakan data ratio.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah profil terhadap obyek penelitian yang memberikan interpretasi dari penelitian mengenai pengaruh disiplin kerja, motivasi dan kompensasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar. Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar diperoleh jumlah pegawai yang didasarkan atas jenis kelamin, umur, latar belakang pendidikan dan masa kerja pegawai yang dikemukakan lebih rinci pada

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	35	56,45
2.	Perempuan	27	43,55
	Jumlah	62	100,00

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 2.1 di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki yang mendominasi pegawai di Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar, yaitu 35 orang atau 56,45% dari 62 orang jumlah keseluruhan pegawai jenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang atau 43,55% dari jumlah keseluruhan pegawai di Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar.

2. Umur Responden

Berdasarkan hasil penelitian kuesioner yang berjumlah 62 orang responden diperoleh informasi bahwa umur terendah responden 20 tahun dan yang tertinggi 56 tahun. Setelah dilakukan pengelompokan umur responden ke 4 (empat) kelompok diperoleh informasi terdapat 17 orang 20-30 tahun, 21 orang 31-40 tahun, 15 orang responden yang berumur 41-50 tahun, 9 orang responden yang berumur > 50 tahun.

Dari hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat dalam table 4.2

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 – 30	17	27,42
2.	31 – 40	21	33,87
3.	41 – 50	15	24,19
4.	> 50	9	14,52
Jumlah		62	100,00

Sumber : Data diolah, 2022

3. Masa Kerja Responden

Hasil pengisian kuesioner untuk 62 responden diperoleh informasi bahwa masa kerja terendah dari responden adalah 9 bulan dan masa kerja tertinggi adalah 33 tahun berdasarkan data pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar. Setelah dilakukan pengelompokan responden berdasarkan masa kerja diperoleh informasi bahwa masa kerja < 1 s.d. 5 tahun adalah 15 orang, 18 orang responden yang mempunyai masa kerja 6 s.d. 10 tahun, 17 orang responden yang mempunyai masa

kerja 10 s.d. 15 tahun, 12 orang responden yang mempunyai masa kerja > 15. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pengelompokan responden menurut masa kerja, dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Jumlah pegawai (orang)	Persentase (%)
1.	1 - 5 tahun	15	24,20
2.	6 - 10 tahun	18	29,03
3.	11 - 15 tahun	17	27,42
4.	> 15 tahun	12	19,35
Jumlah		62	100,00

Sumber : Data diolah, 2022

4. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil penelitian jumlah responden yang mengisi kuesioner sebesar 2 orang responden di Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar diperoleh informasi bahwa tingkat pendidikan terendah dari responden adalah SLTA dan tingkat pendidikan tertinggi adalah Magister (S2) pada Tabel 4.4

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	SLTA	10	16,12
2.	Diploma	9	14,52
3.	Sarjana	37	59,68
4.	Magister	6	9,68
Jumlah		62	100,00

Sumber : Data diolah, 2022

Dari Tabel tersebut di atas diketahui bahwa latar belakang pendidikan formal pegawai di Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar. diklasifikasikan dalam 4 (empat) tingkatan yaitu SLTA, Diploma, Sarjana,

dan Magister dimana tingkatan yang terbanyak adalah tingkatan Sarjana yakni 37 orang atau 59,68% dari jumlah responden yang mengisi kuesioner sebesar 62 orang responden. Sedangkan tingkatan SMA terdapat 10 orang atau 16,12% dan tingkatan Diploma terdapat 9 orang atau 14,52% dan Magister terdapat 6 orang atau 9,68% dari jumlah responden sebanyak 62 orang.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

a. Kinerja Pegawai

Adapun distribusi frekuensi responden berdasarkan kinerja Pegawai yaitu:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Kinerja Pegawai

Indikator	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu	19	25,71	18	22,86	16	37,14	6	8,57	3	5,71	3,54
Kecermatan dalam pekerjaan	17	27,42	31	50,00	9	14,52	4	6,42	1	1,61	3,57
Cros cek terhadap tugas yang selesai	20	32,26	32	51,61	7	25,71	2	3,23	1	1,61	3,77
Tidak melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugas	34	54,84	20	28,57	4	20,00	3	8,57	1	1,61	3,94
Tanggung jawab berdasarkan uraian pekerjaan	23	37,10	21	33,87	11	17,74	5	8,06	2	3,23	4,28

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 6 diatas, menunjukkan bahwa indikator yang paling dominan dalam pembentukan variabel kinerja pegawai adalah tanggung jawab berdasarkan uraian pekerjaan dengan nilai rata-rata 4,28, artinya pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar berusaha untuk bertanggung jawab terhadap setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya, selanjutnya pada indikator kecermatan dalam pekerjaan dalam pembentukan kinerja pegawai, cros cek terhadap tugas yang selesai, tidak melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugas sedangkan pada indikator kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu memberikan proporsi paling kecil dari indikator-indikator yang membentuk kinerja pegawai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,54.

b. Kapasitas Kerja

Adapun distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan pegawai dapat dilihat Table 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Kapasitas Kerja

Indikator	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Tingkat Keterampilan pegawai	2	34,2	2	28,5	1	28,5	3	5,71	1	2,8	4,14
Tingkat Keserasian kerja	2	20,0	2	31,4	1	37,1	1	2,86	1	2,8	4,06
Status Kesehatan Kerja	2	28,5	2	34,2	1	25,7	3	8,57	1	2,8	3,77

Usia dan Jenis Kelamin	1 9	25,7 1	2 8	22,8 6	1 2	34,2 9	3	11,4 3	1	5,7 1	3,51
------------------------------	--------	-----------	--------	-----------	--------	-----------	---	-----------	---	----------	------

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa indikator yang paling dominan dalam pembentukan variabel kapasitas kerja adalah tingkat kehadiran pegawai dengan nilai rata-rata 4,14, artinya kualitas kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar sangat didukung oleh adanya Tingkat Keserasian kerja, selanjutnya pada indikator Status Kesehatan Kerja, sedangkan pada indikator Usia dan Jenis Kelamin memberikan proporsi paling kecil dari indikator-indikator yang membentuk kinerja pegawai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,51.

c. Kompetensi Kerja

Adapun distribusi frekuensi responden berdasarkan motivasi kerja pegawai dapat dilihat table 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Kompetensi Kerja

Indikator	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
Keterampilan Dalam Bekerja	1 8	22,8 6	2 7	20,0 0	1 1	31,4 3	5 3	17, 14	1 1	8,5 7	3,51
Kemampuan dalam menyelesaikan Pekerjaan	2 7	20,0 0	2 1	31,4 3	1 1	37,1 4	3 29	14, 29	1 1	2,8 6	3,83
Efektifitas Dalam Manajemen Kerja	1 9	25,7 1	2 0	28,5 7	1 8	34,2 9	4 9	8,5 7	1 1	2,8 6	3,66

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas, menunjukkan bahwa indikator yang paling dominan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan nilai rata-rata 3,83, artinya dengan adanya tanggung jawab yang tinggi yang diberikan akan berdampak baik dan meningkatkan kualitas kinerja pegawai, selanjutnya, pada indicator efektivitas dalam manajemen kerja, keterampilan dalam bekerja memberikan proporsi paling kecil dari indikator-indikator keterampilan dalam bekerja dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,51.

d. Pelayanan Publik

Adapun distribusi frekuensi responden berdasarkan kompensasi dapat dilihat table 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik

Indikator	SS		S		CS		TS		STS		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Hasil kerja dalam pelayanan Standar	28	34,29	21	31,43	10	28,57	2	2,86	1	2,86	3,91
pembayaran tunjangan Pelayanan Regulasi terkait pelayanan Publik	20	28,57	25	34,29	12	28,57	4	5,71	1	2,86	3,80
	20	28,57	23	28,57	17	34,29	1	5,71	1	2,86	3,74

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas, menunjukkan bahwa indikator yang paling dominan hasil kerja dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 3,91 artinya hasil akhir pelayanan yang diberikan pegawai

ke masyarakat pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar sesuai dengan aturan undang-undang tentang pelayanan publik, selanjutnya pada indikator Standar pembayaran tunjangan Pelayanan, memberikan kontribusi cukup memadai dalam pembentukan kinerja pegawai dengan nilai rata-rata 3,80, sedangkan pada indikator Regulasi terkait pelayanan Publik memberikan proporsi paling kecil dari indikator-indikator pemberian tunjangan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,74.

C. Analisis Smart PLS

Statistik deskriptif variabel penelitian memberikan gambaran atau opsi suatu data. Statistik deskriptif dalam penelitian ini dilihat dari nilai minimum (*Min*), maximum (*Max*), rata-rata (*Mean*) dan standar deviasi (*SD*). Data sampel yang digunakan dalam penelitian ini 62 responden. Berdasarkan data yang dikumpulkan maka akan dijelaskan hasil jawaban responden yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Statistika Deskriptif

Variabel	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kapasitas Kerja	2.41	4.50	3.49	0.45
Kompetesi Kerja	2.00	5.00	3.45	0.74
Pelayanan Publik	2.25	4.88	3.51	0.67
Kinerja	2.38	4.75	3.54	0.53

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa 62 sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, variabel kapasitas kerja dan kompetensi kerja merupakan

variabel independen mempunyai nilai minimum 2.41 dan maksimum 4.5 merupakan rata-rata dari nilai skala jawaban serta nilai rata – rata sebesar 3.49 artinya bahwa kapasitas kerja dan kompetensi kerj, apabila dibagikan dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner mengenai vaiabel X sebanyak 16 item akan menghasilkan 3.49 yang mendekati 4 dimana berarti rata – rata respon responden terhadap kapasitas kerja dan kompetensi kerj dengan kategori tinggi (rata-rata anantara 3.41 – 4.20)

Pelayanan publik (Y1) merupakan variabel yang mempunyai nilai minimum 2 dan maksimum 5 merupakan rata-rata dari nilai skala jawaban serta nilai rata – rata sebesar 3.45 artinya bahwa Pelayanan publik apabila dibagikan dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner mengenai vaiabel Y2 sebanyak 6 item akan menghasilkan 3.45 yang mendekati 4 dimana berarti rata – rata respon responden terhadap Pelayanan publik dengan kategori tinggi (rata-rata anantara 3.41 – 4.20)

Kinerja merupakan variabel yang mempunyai nilai minimum 2.25 dan maksimum 4.88 merupakan rata-rata dari nilai skala jawaban serta nilai rata – rata sebesar 3.51 artinya bahwa Kinerja, apabila dibagikan dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner mengenai vaiabel Y2 sebanyak 8 item akan menghasilkan 3.51 mendekati 4 dimana berarti rata – rata respon responden terhadap kinerja dengan kategori tinggi (rata-rata anantara 3.41 – 4.20).

Kinerja merupakan variabel yang mempunyai nilai minimum 2.38 dan maksimum 4.75 merupakan rata-rata dari nilai skala jawaban serta nilai rata – rata sebesar 3.54 artinya bahwa kinerja apabila dibagikan dengan jumlah pertanyaan pada kuesioner mengenai vaiabel Y2 sebanyak 16 item akan menghasilkan 3.54

yang mendekati 4 dimana berarti rata – rata respon responden terhadap Kinerja dengan kategori tinggi (rata-rata antara 3.41 – 4.20).

D. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Pengujian Validitas Instrumen

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data. Beberapa bagian kuesioner adalah persepsi dengan skala likert. Untuk itu perlu dilakukan pengujian apakah data hasil kuesioner telah valid (absah) dan reliabel (dapat dipercaya). Pengujian Validitas instrumen menggunakan dengan alat analisis Korelasi Pearson. Jika nilai korelasi pearson (r) lebih besar dari 0.30, mengindikasikan item tersebut valid dan layak untuk tidak diikutsertakan pada tahap selanjutnya. Sebaliknya jika nilai korelasi pearson (r) lebih kecil dari 0.30 mengindikasikan item tersebut tidak valid. Sedangkan reliabilitas instrumen diuji dengan alat analisis Alpha Cronbach. Jika nilai koefisien alpha cronbach di atas 0.60 mengindikasikan instrumen reliabel, sebaliknya jika nilai koefisien alpha cronbach di bawah 0.60 mengindikasikan instrumen tidak reliable.

Berikut disajikan pengujian validitas dan reliabilitas selengkapnya :

Tabel 4.10
Hasil uji validitas

Variabel	Item	r-hitung	Keputusan
<i>Kapasitas Kerja</i> (X1)	X1.1	0.421	Valid
	X1.2	0.423	Valid
	X1.3	0.472	Valid
	X1.4	0.446	Valid
	X1.5	0.422	Valid
Kompetensi Kerja (X2)	X2.1	0.612	Valid

Variabel	Item	r-hitung	Keputusan
	X2.2	0.620	Valid
	X2.3	0.597	Valid
	X2.4	0.479	Valid
Pelayanan Publik (Y1)	Y1.1	0.614	Valid
	Y1.2	0.596	Valid
	Y1.3	0.536	Valid
Kinerja (Y2)	Y2.1	0.571	Valid
	Y2.2	0.501	Valid
	Y2.3	0.376	Valid

2. Uji Reliabilitas

Sama halnya dengan pengujian validitas, pengujian reabilitas juga dilakukan secara statistik yaitu dengan menghitung besarnya *Cornbarh's Alpha*. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang digunakan sebagai indikator dari variabel. Jika koefisien alpha yang dihasilkan $\geq 0,6$, maka indikator tersebut dikatakan reliable atau dapat dipercaya. Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 4.11
Uji reliabilitas

Variabel	Standar Koefisien Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kapasitas Kerja (X1)	0,6	0,702	Reliabel
Kompetensi Kerja (X2)	0,6	0,753	Reliabel
Pelayanan Publik (Y1)	0,6	0,737	Reliabel
Kinerja (Y2)	0,6	0,774	Reliabel

Sumber: Hasil Data Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai reliabilitas seluruh variabel $\geq 0,6$. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliable atau dapat dipercaya. Dengan demikian maka kuesioner layak

untuk disebarakan kepada 135 responden dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa semua indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai korelasi absolut r yang lebih besar dari 0.30 sehingga instrument penelitian dinyatakan valid. Sedangkan nilai alpha cronbach untuk semua variabel ialah lebih besar dari 0.60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrument penelitian juga reliable (handal).

E. Hasil Analisis

1. *Goodness of Fit* dalam WarpPLS

Pengujian *Goodness of Fit* menggunakan nilai *predictive-relevance* (Q^2). Nilai Q^2 masing-masing variabel endogen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk variabel kapasitas kerja dan Kopetensi kerja diperoleh R^2 sebesar 0.092, Pelayanan Publik sebesar 0.446, dan Kinerja sebesar 0.575. Nilai *predictive-relevance* diperoleh dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) (1 - R_3^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0.092) (1 - 0.446) (1 - 0.091)(1 - 0.575)$$

$$Q^2 = 0.806$$

Hasil perhitungan memperlihatkan nilai *predictive-relevance* sebesar 0.806 atau 80.6%, sehingga model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan. Nilai *predictive relevance* sebesar 80.6% mengindikasikan bahwa keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model tersebut adalah sebesar 80.6% atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data 80.6% dapat dijelaskan oleh model tersebut. Sedangkan sisanya

19.4% dijelaskan oleh variabel lain (yang belum terkandung dalam model) dan *error*. Hair Ringle (2011) menyatakan nilai $Q^2 > 75\%$ mengindikasikan model yang diperoleh sangat baik, dan dapat dilakukan interpretasi untuk pengujian hipotesis lebih lanjut.

F. Outer Model Hasil Analisis SmartPLS

Variabel dalam penelitian ini Kapasitas Kerja (X1); Kompetensi Kerja (X2); Pelayanan Publik (Y1); dan kinerja (Y2). Nilai *outer loading* (untuk indikator refleksif) menunjukkan bobot dari setiap indikator sebagai pengukur dari masing-masing variabel latent. Indikator dengan *outer loading* terbesar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang terkuat (dominan).

1. Kapasitas Kerja (X1)

Variabel kapasitas kerja diukur dengan delapan indikator yang bersifat reflektif. Hasil *outer loading* indikator-indikator dari variabel kapasitas kerja sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Pengujian Indikator Pembentuk Variabel Kapasitas Kerja (X1)

Indikator	Outer Loading	p-value
X11	0.198	0.009
X12	0.225	0.003
X13	0.226	0.003
X14	0.233	0.003
X15	0.230	0.003

Sumber: Data Sekunder Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.12 indikator pertama dari variabel kapasitas kerja yaitu Ketepatan Mengidentifikasi (X11), nilai *outer loading* sebesar 0.198,

dengan *p-value* sebesar 0.009. Karena *p-value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa indikator X11 signifikan mengukur variabel Kapasitas Kerja. Mengingat koefisien bertanda positif (0.198) mengindikasikan semakin tinggi nilai X11, semakin tinggi kapasitas kerja.

Pada indikator kedua dari variabel kapasitas kerja yaitu Integrasi dan Mengelola ritme kerja (X12), nilai *outer loading* sebesar 0.225, dengan *p-value* sebesar 0.003. Karena *p-value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa indikator X12 signifikan mengukur variabel kapasitas kerja. Mengingat koefisien bertanda positif (0.225) mengindikasikan semakin tinggi nilai X12, semakin tinggi *Kapasitas kerja*.

Pada indikator ketiga dari variabel kapasitas kerja yaitu Menyadari situasi (X13), nilai *outer loading* sebesar 0.226, dengan *p-value* sebesar 0.003. Karena *p-value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa indikator X13 signifikan mengukur variabel kapasitas kerja. Mengingat koefisien bertanda positif (0.226) mengindikasikan semakin tinggi nilai X13, semakin tinggi kapasitas kerja

Pada indikator keempat dari variabel kapasitas kerja yaitu Eksploitasi Gaya Emosi (X14), nilai *outer loading* sebesar 0.233, dengan *p-value* sebesar 0.003. Karena *p-value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa indikator X14 signifikan mengukur variabel kapasitas kerja. Mengingat koefisien bertanda positif (0.233) mengindikasikan semakin tinggi nilai X14, semakin tinggi kapasitas kerja.

2. Kompetensi Kerja (X2)

Variabel Kompetensi Kerja (X2) diukur dengan tiga indikator yang bersifat reflektif. Hasil *outer loading* indikator-indikator dari variabel Kompetensi Kerja (X2) dapat dilihat pada Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Pengujian Indikator Pembentuk Variabel
Kompetensi Kerja (X2)

Indikator	<i>Outer Loading</i>	<i>p-value</i>
Y11	0.386	< 0.001
Y12	0.426	< 0.001
Y13	0.416	< 0.001

Sumber: Data Sekunder Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.13 pada indikator pertama dari variabel *Knowledge Sharing* (Y1) yaitu Produk Tidak Berwujud (Y11), nilai *outer loading* sebesar 0.386, dengan *p-value* sebesar <0.001. Karena *p-value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Y11 signifikan mengukur variabel Kompetensi Kerja (X2). Mengingat koefisien bertanda positif (0.386) mengindikasikan semakin tinggi nilai produk tidak berwujud, semakin tinggi Kompetensi Kerja.

Pada indikator kedua dari variabel Kompetensi Kerja (X2) yaitu Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan (X12), nilai *outer loading* sebesar 0.426, dengan *p-value* sebesar <0.001. Karena *p-value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa indikator X12 signifikan mengukur variabel Kompetensi Kerja (X2) Mengingat koefisien bertanda positif (0.426) mengindikasikan semakin tinggi nilai keunggulan kompetitif berkelanjutan semakin tinggi Kompetensi Kerja.

Pada indikator ketiga dari variabel Kompetensi Kerja (X2) yaitu Y13, nilai *outer loading* sebesar 0.416, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* < 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa indikator Y13 signifikan mengukur variabel Kompetensi Kerja (X2). Mengingat koefisien bertanda positif (0.416) mengindikasikan semakin tinggi nilai penerapan keahlian, semakin tinggi Kompetensi Kerja.

Dari ketiga indikator variabel Kompetensi Kerja (X2), indikator X12 merupakan indikator yang paling dominan mengukur variabel Kompetensi Kerja (X2). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Kerja (X2) tinggi utamanya karena indikator Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan (X12).

3. Pelayanan Publik (Y1)

Variabel Pelayanan Publik diukur dengan empat indikator yang bersifat reflektif. Hasil *outer loading* indikator-indikator dari variabel Pelayanan Publik dapat dilihat pada Tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Indikator Pembentuk Variabel
Pelayanan Publik (Y1)

Indikator	<i>Outer Loading</i>	<i>p-value</i>
Y11	0.344	< 0.001
Y22	0.314	< 0.001
Y13	0.326	< 0.001
Y14	0.337	< 0.001

Sumber: Data Sekunder Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.14, pada indikator pertama dari variabel Pelayanan Publik yaitu Kognisi (Y11), nilai *outer loading* sebesar 0.344, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* < 0.05 , maka dapat

disimpulkan bahwa indikator Y11 signifikan mengukur variabel Pelayanan Publik. Mengingat koefisien bertanda positif (0.344) mengindikasikan semakin tinggi nilai kognisi semakin tinggi Pelayanan Publik.

Pada indikator kedua dari variabel Pelayanan Publik yaitu Peran (Y12) nilai *outer loading* sebesar 0.314, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* <0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa indikator Y12 signifikan mengukur variabel Pelayanan Publik. Mengingat koefisien bertanda positif (0.314) mengindikasikan semakin tinggi nilai peran, semakin tinggi Pelayanan Publik.

Pada indikator ketiga dari variabel Pelayanan Publik yaitu Ideologi (Y13) nilai *outer loading* sebesar 0.326, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* < 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa indikator Y13 signifikan mengukur variabel Pelayanan Publik. Mengingat koefisien bertanda positif (0.326) mengindikasikan semakin tinggi nilai ideologi, semakin tinggi Pelayanan Publik.

4. *Team Performance* (Y2)

Variabel *kinerja* diukur dengan delapan indikator yang bersifat reflektif. Hasil *outer loading* indikator-indikator dari variabel kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4.15
 Hasil Pengujian Indikator Pembentuk
 Variabel Kinerja (Y4)

Indikator	<i>Outer Loading</i>	<i>p-value</i>
Y21	0.215	0.005
Y22	0.191	0.011
Y23	0.185	0.013

Sumber: Data Sekunder Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.15, pada indikator pertama dari variabel Kinerja yaitu Identitas Peran (Y11), nilai *outer loading* sebesar 0.215, dengan *p-value* sebesar 0.005. Karena $p\text{-value} < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Y21 signifikan mengukur variabel Tim Performance. Mengingat koefisien bertanda positif (0.215) mengindikasikan semakin tinggi nilai indentitas peran, semakin tinggi Kinerja.

Pada indikator kedua dari variabel Kinerja yaitu Kekompakkan Tim (Y12), nilai *outer loading* sebesar 0.191, dengan *p-value* sebesar 0.011. Karena $p\text{-value} < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Y22 signifikan mengukur variabel Kinerja. Mengingat koefisien bertanda positif (0.191) mengindikasikan semakin tinggi nilai kekompakkan tim, semakin tinggi Kinerja.

Pada indikator ketiga dari variabel Kinerja yaitu Mekanisme Komunikasi (Y13), nilai *outer loading* sebesar 0.185, dengan *p-value* sebesar 0.013. Karena $p\text{-value} < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Y43 signifikan mengukur variabel Kinerja. Mengingat koefisien bertanda positif (0.185) mengindikasikan semakin tinggi nilai mekanisme komunikasi, semakin tinggi Kinerja

Pada indikator keempat dari variabel Kinerja yaitu Homogenitas Anggota (Y14), nilai *outer loading* sebesar 0.207, dengan *p-value* sebesar 0.006. Karena *p-value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Y14 signifikan mengukur variabel Kinerja. Mengingat koefisien bertanda positif (0.207) mengindikasikan semakin tinggi nilai homogenitas anggota, semakin tinggi Kinerja.

G. Inner Model Hasil Analisis SmartPLS

1. Pengujian Pengaruh Langsung

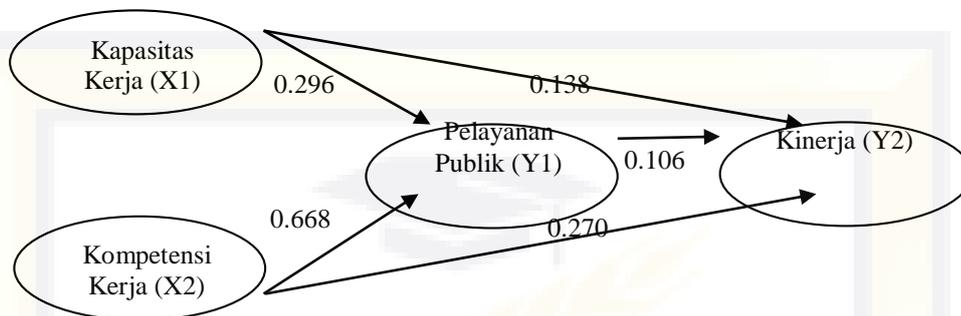
Pengujian *inner model (structural model)* pada intinya menguji hipotesis dalam penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t (*T-Statistic*) pada masing-masing jalur pengaruh langsung secara parsial. Hasil analisis secara lengkap, terdapat dalam hasil analisis SmartPLS, dapat dilihat pada Lampiran 3. Tabel berikut menyajikan hasil pengujian hipotesis.

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Hipotesis Inner Model dalam SmartPLS

Hubungan	Koefisien Jalur	<i>p-value</i>	Keterangan
<i>Kapasitas Kerja (X1) → Pelayanan Pbluk (Y1)</i>	0.296	<0.001	Signifikan
<i>Kompetensi Kerja (X1) → Pelayanan Pbluk (Y1)</i>	0.668	<0.001	Signifikan
<i>Kapasitas Kerja (X1) → Kinerja (Y2)</i>	0.138	0.050	Signifikan
<i>Kompetensi Kerja (X1) → Kinerja (Y2)</i>	0.270	<0.001	Signifikan

Sumber: Data Sekunder Diolah (2022)

Gambar 4.2
Hasil Pengujian Hipotesis dalam Inner Model SmartPLS



Berdasarkan pengujian analisa SmartPLS pada tabel dan grafik, pada pengujian pengaruh langsung antara Kapasitas Kerja terhadap Pelayanan Publik, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien *path* sebesar 0.296, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kapasitas Kerja terhadap Pelayanan Publik. Mengingat koefisien *path* bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kapasitas Kerja akan mengakibatkan semakin tinggi Pelayanan Publik.

Pada pengujian pengaruh langsung antara Kompetensi Kerja terhadap Pelayanan Publik, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien *path* sebesar 0.668, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kompetensi Kerja terhadap Pelayanan Publik. Mengingat koefisien *path* bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kompetensi Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi Pelayanan Publik.

2. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Selain pengujian pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) juga ditemukan pada analisis SEM SmartPLS. Pengujian pengaruh tidak langsung dijelaskan pada Tabel berikut:

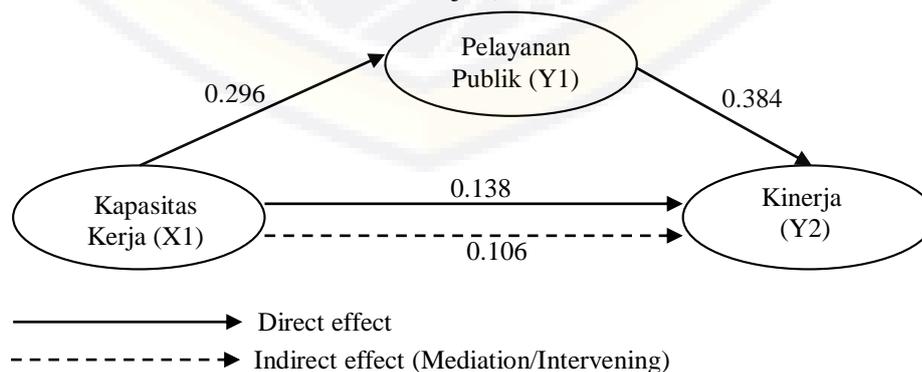
Tabel 4.17
Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung
Inner Model dalam SmartPLS

Mediasi	Pengujian Pengaruh	Coefficient	p-value	Keterangan
Y1	X1 terhadap Y2	0.106	0.038	Significant
Y1	X2 terhadap Y2	0.361	<0.001	Significant

Tabel 4.18
Rangkuman Hasil Pengujian Pengaruh langsung dan Tidak Langsung
Inner Model dalam SmartPLS

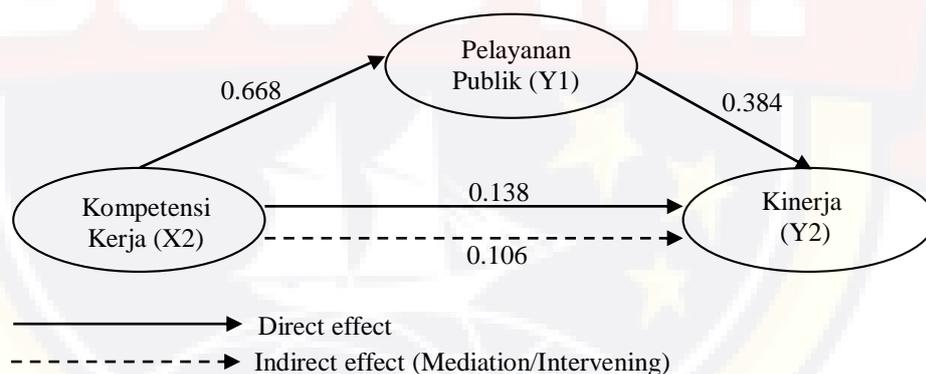
Peng. Lang.	Coef.	p-value	Ket.	Peng Tidak Lang.	Coef.	p-value	Ket.
X1 ke Y1	0.296	<0.001	Sign.	X1 ke Y2	0.106	0.038	Sign.
X2 ke Y1	0.668	<0.001	Sign.				
X1 ke Y2	0.138	0.050	Sign.	X1 ke Y2	0.361	<0.001	Sign.
X2 Ke Y2	0.270	<0.001	Sign.				
Y1 ke Y2	0.384	<0.001	Sign.	X1 ke Y2	0.108	0.036	Sign.

Gambar 4.3
Efek Mediasi *Pelayanan Publik* (Y1) pada Kapasitas Kerja (X1) terhadap Kinerja (Y2)



Berdasarkan Tabel 17 dan Gambar 2 menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Kapasitas Kerja (X1) terhadap Kinerja (Y2) melalui Pelayanan Publik (Y1) memiliki nilai koefisien sebesar 0.106 dengan p-value sebesar 0.038. Karena p-value ($0.038 < 0.05$) maka pengaruh mediasi Pelayanan Publik bersifat signifikan. Mengingat nilai koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi nilai Pelayanan Publik maka semakin besar pengaruh kapasitas kerja terhadap Kinerja. Dengan demikian, Pelayanan Publik merupakan variabel mediasi antara Kapasitas Kerja dan Kinerja.

3. Efek Mediasi Pelayanan Publik (Y1) pada Kompetensi Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y2)



Gambar 4.
Pengaruh Tidak Langsung Kompetensi Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y2) melalui Pelayanan Publik (Y1)

Bahwa pengaruh tidak langsung Kompetensi Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y2) melalui Pelayanan Publik (Y1) memiliki nilai koefisien sebesar 0.361 dengan p-value sebesar <0.001 . Karena p-value ($<0.001 <$

0.05 maka pengaruh mediasi Pelayanan Publik bersifat signifikan. Mengingat nilai koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi nilai Pelayanan Publik maka semakin besar pengaruh kompetensi kerja terhadap Kinerja. Dengan demikian, Pelayanan Publik merupakan variabel mediasi antara Kompetensi Kerja dan Kinerja.

H. Pembahasan

1. Pengaruh Kapasitas Kerja Terhadap Kinerja secara langsung melalui Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Ujungpandang Kota Makassar.

1) Kapasitas Kerja Terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil kuesioner dan karakteristik responden tingkat pendidikan pegawai didominasi pendidikan sarjana dengan masa kerja rata-rata 10 – 15 tahun. Merujuk dari data hasil penelitian, variabel Kapasitas Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Pada pengujian pengaruh langsung antara Kapasitas Kerja terhadap Kinerja, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien *path* sebesar 0.138, dengan *p-value* sebesar 0.050. Karena *p-value* sama dengan 0.05, maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kapasitas Kerja terhadap kinerja. Mengingat koefisien *path* bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif.

Grand theory yang mendasari penelitian ini adalah bagian dari agency theory yaitu stewardship theory (Donaldson dan Davis, 1991), yang menggambarkan situasi dimana para manajemen tidaklah

termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Teori tersebut mengasumsikan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi.

Kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok principals dan manajemen. Maksimalisasi utilitas kelompok ini pada akhirnya akan memaksimalkan kepentingan individu yang ada dalam kelompok organisasi tersebut. Organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan (Morgan, 1996; David, 2006 dan Thorton, 2009) dan non profit lainnya (Vargas, 2004; Caers Ralf, 2006 dan Wilson, 2010) yang sejak awal perkembangannya, akuntansi sektor publik telah dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi hubungan antara stewards dengan principals. Akuntansi sebagai penggerak (driver) berjalannya transaksi bergerak ke arah yang semakin kompleks dan diikuti dengan tumbuhnya spesialisasi dalam akuntansi dan perkembangan organisasi sektor publik.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kapasitas Kerja akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja. Hal ini sesuai dengan teori Lewin dan Wilkison & Redman, 2013 mendefinisikan bahwa sumber daya manusia yang ada sebagai daya tarik, mempertahankan, mendayagunakan, memotivasi, menghargai dan mendisiplinkan pegawai. Hal ini sejalan dengan Sunarso, 2010 bahwa kapasitas kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus

diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sejalan dengan hal itu putra (2002) mengatakan ada 4 indikator dalam beban kerja yaitu: 1) Target yang Harus Dicapai : Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. 2) Kondisi Pekerjaan : Mencakup tentang bagaimanapandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan. 3) Penggunaan Waktu : Kerja Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar). 4) Standar Pekerjaan : Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi. Cain (2007) menjelaskan bahwa alasan yang sangat mendasar dalam mengukur beban kerja adalah untuk mengkuatifikasi biaya mental (mental cost) yang harus dikeluarkan dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat memprediksi kinerja sistem dan pekerja. Tujuan akhir dari langkah-langkah tersebut adalah

untuk meningkatkan kondisi kerja, memperbaiki desain lingkungan kerja ataupun menghasilkan prosedur kerja yang lebih efektif.

Secara sintesis, kapasitas kerja sepertinya tidak menciptakan efek signifikan pada kinerja karena budaya masyarakat khusus dari organisasi pemerintahan daerah, seperti prestasi kerja dan status sosial (Perry & Marsh, 2003). Namun, kapasitas kerja memainkan peran anteseden dalam kinerja, menghasilkan efek signifikan pada kinerja. Demikian hal juga yang terjadi pada instansi pemerintah daerah pengaruh kapasitas kerja terhadap kinerja pengaruhnya sangat rendah hal ini ditunjukkan bahwa karakteristik budaya pada instansi pemerintahan daerah, para pejabat struktural yang bisa mengelola pekerjaan dan hasil kerja yang sangat dihargai, hal ini ditunjukkan bahwa status sosio-ekonomi dan identitas profesional mereka yang tinggi. Namun, gaya berpikir dan perilaku mereka tidak dapat dielakkan dipengaruhi oleh kapasitas kerja seperti manusia lainnya.

2) Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja

Merujuk pada data hasil penelitian, variabel Kompetensi Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. Diperoleh nilai koefisien nilai koefisien *path* sebesar 0.296, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kompetensi Kerja terhadap Kinerja. Mengingat koefisien *path* bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kompetensi

Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi Kompetensi Kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kompetensi Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kiera. Artinya secara empirik bahwa Kompetensi Kerja berimplikasi terhadap kinerja pada Kantor Kecamatan Kota Makassar.

Temuan ini sejalan dengan Sedarmayati (2017) bahwa kompetensi lebih dekat pada kemampuan atau kapabilitas yang diterapkan dan menghasilkan pegawai atau pemimpin atau pejabat yang menunjukkan kinerja yang tinggi disebut mempunyai kompetensi. Kompetensi sebagai kemampuan dari seorang individual yang ditunjukkan dengan kinerja baik dalam jabatan atau pekerjaannya. Kompetensi itu kumpulan dari pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja atau keadaan atau kualitas yang memadai atau sangat berkualitas, mempunyai kemampuan untuk menampilkan peran tertentu. Hal ini mengartikan bahwa Pertama, kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku untuk meningkatkan kinerja. Kedua, indikator kuat tentang kompetensi disini adalah peningkatan kinerja sampai pada tingkat baik atau sangat baik. Ketiga, kombinasi dan perilaku adalah modal untuk menghasilkan kinerja.

Fakta lain dikemukakan oleh Sthutsemakul (2005) yang menyatakan bahwa kompetensi kerja mempengaruhi pegawai untuk berkinerja, kompetensi kerja merupakan salah satu faktor

utama yang menyebabkan individu untuk berkinerja dan Hubungan antara kompetensi kerja dan komitmen pengetahuan yang mempengaruhi praktik pengelolaan pengetahuan berkelanjutan.

Fakta empirik juga atas temuan Barrick (2005) mengatakan bahwa kompetensi kerja memiliki hubungan yang kuat dengan pengetahuan serta oleh Komariyah (2017) mengatakan bahwa Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan atau dari palatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya Memiliki keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secaradetail. Meski demikian, selain ahli, ia harus memiliki kemampuan (ability) memecahkan masalah dan menyelesaikan dengan cepat dan efisien. Menjunjung tinggi etika organisasi dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa atau pelayanan, bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan atau organisasi.

Hal ini sejalan dengan temuan Hamali (2016) mengatakan bahwa berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi,

kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

3) Pengaruh Kapasitas Kerja Terhadap Pelayanan Publik

Merujuk pada data hasil penelitian, variabel Kapasitas Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Pada pengujian pengaruh langsung antara Kapasitas Kerja terhadap pelayanan publik, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien *path* sebesar 0.668, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kapasitas Kerja terhadap pelayanan publik. Mengingat koefisien *path* bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kapasitas Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi pelayanan publik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Mingchan Wu et.al.2014 bahwa kecerdasan emosional karyawan dalam bekerja terhadap suatu organisasi dapat menurunkan tingka konflik tim sebagai akibat dari kohesi tim dan juga atas temuan Ashlea (2009) mengatakan bahwa dalam semua pendekatan terhadap manajemen konflik, kecerdasan emosional staf layanan, tingkat perhatian mereka terhadap orang lain dan perhatian pelanggan terhadap orang lain adalah faktor penting untuk penyelesaian dan pencegahan konflik yang berhasil. Kepuasan

pelanggan adalah tujuan dari semua layanan pelanggan, terlepas dari bagaimana hal itu tercapai. Berdasarkan temuan tersebut bahwa kecerdasan emosional dapat menciptakan pengelolaan dan manajemen diri terhadap konflik dalam kerja.

Hal ini juga didukung oleh temuan Fred Mc.Grath (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk semakin sering munculnya konflik dalam tim disebabkan oleh adanya kecerdasan emosional yang rendah sehingga konflik dalam kerja ferkuesni munculnya senantiasa berulang. "Meskipun praktik meditasi dikaitkan dengan rasa kedamaian dan relaksasi fisik, para praktisi telah lama mengklaim bahwa meditasi juga memberikan manfaat kognitif dan psikologis yang terus berlanjut sepanjang hari,".

Hal ini juga dikemukakan oleh temuan El Melita (2003) bahwa *emotional intelligence, leadership, effectiveness and team outcomes* saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya, namun kecerdasan emosional dominan dalam penanganan stres individu.

Penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan tingkat konflik yang senantiasa terjadi dalam suatu organisasi dapat tercipta oleh adanya perubahan pada sistem saraf akibat dari kecerdasan dari karyawan dalam bekerja yang selanjutnya diberikan ruang untuk menciptakan pengendalian emosi diri untuk merasa lebih baik. Temuan Naseer (2011) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja tim. Studi ini merekomendasikan

agar studi eksperimental dapat dilakukan untuk membandingkan kinerja tim sebelum dan sesudah memberikan pelatihan tentang kecerdasan emosional sehingga gambaran yang jelas dapat muncul.

Pooya (2013) mengatakan bahwa kecerdasan emosi dikaitkan secara negatif dengan strategi pemecahan masalah dan negosiasi. Namun tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan strategi pengendalian. Karena gaya pengelolaan konflik dipengaruhi oleh beragam pendahulunya, diperlukan penelitian selanjutnya untuk menyelidiki pengaruh faktor lain seperti karakteristik pribadi, inovasi dan lain-lain. Perlu juga dilakukan untuk menyelidiki penelitian ini di antara para manajer dan bawahan secara bersamaan untuk membandingkan hasilnya.

Hal ini dikemukakan juga oleh Gamero (2008) mengatakan bahwa Hubungan konflik sepenuhnya memediasi hubungan antara konflik tugas dan tim yang berpengaruh. Interaksi anggota tim tentang isu-isu tim memoderasi hubungan antara konflik tugas dan konflik hubungan, sehingga ketika interaksi anggota tim rendah, hubungan meningkat, sedangkan ketika interaksi anggota tim tinggi. Hal ini sejalan dengan Implikasi teori stewardship terhadap penelitian ini, dapat menjelaskan eksistensi Pemerintah Daerah sebagai suatu lembaga yang dapat dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan publik dengan melaksanakan tugas dan fungsinya dengan tepat, membuat pertanggungjawaban keuangan yang diamanahkan kepadanya,

sehingga tujuan ekonomi, pelayanan publik maupun kesejahteraan masyarakat dapat tercapai secara maksimal. Untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut maka stewards (manajemen dan auditor internal) mengarahkan semua kemampuan dan keahliannya dalam mengefektifkan pengendalian intern untuk dapat menghasilkan laporan informasi keuangan yang berkualitas

4) Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Pelayanan Publik

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel kompetensi kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Pada pengujian pengaruh langsung antara kompetensi kerja terhadap pelayanan publik, diperoleh nilai koefisien nilai koefisien *path* sebesar 0.298, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* <0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara kompetensi kerja terhadap pelayanan publik. Mengingat koefisien *path* bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kompetensi kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Asniwati (2019) mengatakan bahwa kompetensi kerja menciptakan efek positif pada pelayanan publik dalam organisasi. Di sisi lain, kompetensi kerja tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja namun memainkan peran

moderat. Hal ini juga ditunjukkan oleh Virginia (2012) mengatakan bahwa kompetensi kerja adalah penentu kerja kinerja tim, dan bahwa kualitas pengetahuan berfungsi sebagai satu mekanisme dimana pengaruh ini ada dalam suatu insitusi. Dolle M (2016) Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kompetensi profesional kelompok dapat digabungkan dengan konstruksi kelompok lain untuk memprediksi kinerja.

5) Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kinerja

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel pelayanan publik secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Pada pengujian pengaruh langsung antara pelayanan publik (Y1) terhadap kinerja (Y2), diperoleh nilai koefisien *path* sebesar 0.270, dengan *p-value* sebesar <0.001 . Karena *p-value* < 0.05 , maka terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara pelayanan publik (Y1) terhadap kinerja (Y2). Mengingat koefisien *path* bertanda positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif.

Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pelayanan publik, akan mengakibatkan kinerja semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muslimah dan Rahmaningtyas (2019) mengatakan bahwa pelayanan publik maupun keseimbangan hidup bekerja bersama menciptakan kesuksesan organisasi dan mengembangkan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Pelayanan publik dikaitkan pada setiap titik kinerja di tempat kerja dan ini sangat

penting saat ini. Oleh karena itu, untuk menjadi sukses dalam kehidupan pelayanan publik memainkan peran penting. Fakta lain juga atas temuan Muenir (2007) mengatakan bahwa Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian, dan norma kelompok yang kompeten secara emosional terkait dengan kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut kemampuan berbagi pelayanan dalam peningkatan kinerja tim sangat diperlukan dalam suatu organisasi, begitupula dalam instansi pemerintah kemampuan dalam melakukan pelayanan baik sesama rekan kerja maupun ke masyarakat dalam hal ini pasien sangat diperlukan.

2. Pengaruh Tidak Langsung Kapasitas Kerja, Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja melalui Pelayanan Publik

Merujuk pada data hasil penelitian ini, variabel Kapasitas Kerja, Kompetensi Kerja secara empirik berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui pelayanan publik. Data menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Kapasitas Kerja (X1), dan Kompetensi Kerja (X2) terhadap Kinerja(Y2) melalui pelayanan publik (Y1) memiliki nilai koefisien sebesar 0.106 dengan p-value sebesar 0.038. Karena p-value (0.038) < 0.05 maka pengaruh mediasi pelayanan publik bersifat signifikan. Mengingat nilai koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi nilai pelayanan publik maka semakin besar pengaruh Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja terhadap kinerja.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan publik merupakan variabel mediasi antara Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja dan kinerja. hal ini sejalan dengan penelitian Fitri, E. (2021) bahwa kinerja dipengaruhi secara tidak langsung oleh Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja. Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja dapat meningkatkan kinerja dengan jika pegawai dalam bekerja mempunyai kemampuan dalam berbagi informasi pengetahuan dan pemahaman yang dimilikinya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Bertitik tolak dari latar belakang tersebut diatas, maka dirumuskan pokok permasalahan sebagai pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung antara Kapasitas Kerja terhadap Kinerja. Mengingat koefisien *path* positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi kapasitas kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja.
2. Terdapat pengaruh langsung antara Kompetensi Kerja terhadap Kinerja. Mengingat koefisien *path* positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi kompetensi kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi kinerja.
3. Terdapat pengaruh langsung antara Kapasitas Kerja terhadap Pelayanan Publik. Mengingat koefisien *path* positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Kapasitas Kerja, akan mengakibatkan semakin tinggi Pelayanan Publik.
4. Terdapat pengaruh langsung antara Pelayanan Publik terhadap Kinerja. Mengingat koefisien *path* positif, mengindikasikan bahwa hubungan keduanya positif. Artinya, semakin tinggi Pelayanan Publik, akan mengakibatkan Kinerja semakin tinggi.

5. Terdapat pengaruh tidak langsung antara Kapasitas Kerja terhadap Kinerja melalui variable mediasi Pelayanan Publik. Mengingat nilai koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi nilai Pelayanan Publik maka semakin besar pengaruh Kapasitas Kerja terhadap Kinerja.
6. Terdapat pengaruh tidak langsung antara Kapasitas Kerja dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja melalui variable mediasi Pelayanan Publik. Mengingat nilai koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi nilai Pelayanan Publik maka semakin besar pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kinerja

B. Saran

Hasil penelitian ini memberikan implikasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Memberikan bukti empiris tentang; a) pengaruh langsung Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja, b) pengaruh langsung kompetensi kerja terhadap Kinerja melalui pelayanan publik c) pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja, e) dan f) pengaruh tidak langsung Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja melalui Pelayanan Publik.
2. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi tambahan terutama tentang bagaimana hubungan Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja di Instansi Pemerintah Daerah yang lainnya untuk penelitian selanjutnya.

3. Penelitian ini juga diharapkan mampu menggambarkan bagaimana Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja dan dampak akhirnya team performance organisasi.
4. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi petunjuk kepada Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah tentang bagaimana Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam bekerja dan kinerja individu.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja ditemukan bahwa indicator kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu masih dalam kategori rata-rata atau masih lemah ditingkat pegawai. Variabel Kapasitas Kerja ditemukan bahwa indicator usia dan jenis kelamin terkait dalam pekerjaan masih lemah hal ini terlihat nilai yang masih dalam kategori rata-rata. Variabel Kompetensi Kerja ditemukan bahwa indicator keterampilan dalam bekerja juga dalam kategori rata-rata sehingga masih perlu diberikan rangsangan pelatihan yang kontinyu. Untuk variabel pelayanan public dengan indicator regulasi terkait pelayanan juga masih belum menunjukkan pemahaman yang menyeluruh yang dipahami oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal.
6. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kebijakan lebih lanjut terhadap mekanisme yang diinstansi pemerintah daerah agar senantiasa Kapasitas Kerja, dan Kompetensi Kerja yang berdampak terhadap kinerja agar dapat memberikan output secara tidak langsung dalam pelayanan masyarakat di instansi pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Asniwati, A., & Kitta, S. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 1(2), 133–146.
- Brainer & Conway, 2005. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, Penerjemah Nurul Imam, LPPM dan Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Dessler G. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan SITE YPKPN, Jakarta.
- Conwey, dkk. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbitan SITE YPKPN, Jakarta.
- Dessler G., 2009. *Pelatihan Kerja dalam Produktivitas*. Penerbit Cipta Karya, Surabaya.
- Dolle, M. (2016). Pengaruh Kompetensi Profesional Terhadap Kinerja Pustakawan Universitas Hasanuddin. *Jupiter*, 16(1), 26.
- Fian Fandanu, N. O. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (pp. 54–64).
- Fitri, E. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Perpustakaan Kearsipan Daerah Kota Metro Provinsi Lampung *Erna Fitri Universitas Muhammadiyah Metro , Metro , Indonesia*. 2(2), 11–19.

Handoko H.T, 2003. *Principle of Personnel Management*, New York. McGraw Hill. Book Company, Inc.

Hasan Iqbal, (2010). *Statistik Inferensik*. Edisi kedua. Jakarta. Penerbit PT. Bumi Aksara.

Ivancevich, 2008. *Manajemen Pelatihan Kerja*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Mangkunegara, A. A., Anwar Prabu, 2003. *Evaluasi Kinerja SDM*, Edisi I Cetakan Pertama, PT. Refika Aditama, Bandung.

Mangkunegara, A. A., Anwar Prabu, 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*, Edisi II Cetakan Kedua, PT. Refika Aditama, Bandung.

Mathutina, 2008. *Teori Pelatihan dan Aplikasinya*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Mathis & Jackson, 2002. *Motivasi dengan Pemenuhan Kebutuhan Fisiologis*. Penerbit Cipta Ilmu, Surabaya.

Muslimah, J., & Rahmaningtyas, W. (2019). Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 912–924. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.35007>.

Nawawi, H., 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Penerbit UGM Press, Yogyakarta.

Nelson, 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*, Edisi 1, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Nengsih, N., Azis, M., & Jumali, M. A. (2021). The Influence of Infrastructure and Supervision Facilities on Employee Performance and Public Service Quality (Case Study of Bantaeng District). *Proceedings of the*

International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Sao Paulo, Brazil, April 5 - 8, 2021, September, 3055–3062.

Raharja, S. (2016). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Kabupaten*. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/6545>.

Rahmadhani, N. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*. <https://doi.org/10.24036/jess/vol1-iss2/39>.

Ratna, R., Kurniasari, A., & Oktarina, N. (2020). *Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan*. 1(1). <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>.

Rivai, 2005. *Materi Pengembangan dan Aplikasinya*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Ruky, 2003. *Manajemen dan Pelatihan Kerja*. Penerbit UGM Press, Yogyakarta.

Siagian, P. Sondang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Penerbit Bina Aksara. Jakarta.

Simanjuntak, S . Payaman. 2007. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.

Simanjuntak, S. P, 2005. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Edisi 3, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sinabubar, 2001. *Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Sulastyo, 2000. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Swasto, 2002. *Kumpulan Teori-Teori Pelatihan*, Penerbit Cipta Karya, Surabaya.

Tunggal, B.S., 2003. *Analisis Disiplin kerja dan keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil*. Kantor Regional IV BKN : Makassar

Wankell, 2000. *Manajemen Kinerja*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wardono, 2000. *Manajemen dan Pelatihan Kerja*. Penerbit Andi Press, Yogyakarta.

Wilson et al., (2010), Teori Stewardship dapat diterapkan pada penelitian akuntansi organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan, <http://e-journal.uajy.ac.id/10300/3/2EA18698.pdf>.

Winardi, (2007), *Motivasi dan Promotivasion dalam Manajemen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.



LAMPIRAN



SURAT IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 26 April 2022

K e p a d a

Yth. CAMAT UJUNG PANDANG
KOTA MAKASSAR

Di -
MAKASSAR

SURAT IZIN PENELITIAN
Nomor : 070/001-IV/BKBP/IV/2022

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
 3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).
- Memperhatikan :
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor **235/S.01/PTSP/2022** Tanggal 26 April 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **SITTI ASRAENI**
NIM / Jurusan : 4620104014 / Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa (S2) / Unibos
Tanggal pelaksanaan: **26 April s/d 26 Mei 2022**
Jenis Penelitian : Tesis
Alamat : Jl. Urip Sumoharjo Km.04, Makassar
Judul : "ANALISIS KAPASITAS KERJA, DAN KOMPETENSI ASN TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI TUNJANGAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN UJUNG PANDANG"

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui Email Bidanghulabakesbangpols@ gmail.com.

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANGPOL.
u.b.
SEKERTARIS,


DR. HARI, S.I.P., S.H., M.H., M.Si
Pangkat : Pembina Tingkat I/IV.b
NIP : 19730607 199311 1 001

Tembusan :

1. Walikota Makassar di Makassar (*sebagai laporan*);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (*sebagai laporan*);
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
5. Direktur PPs Unibos Makassar di Makassar;
6. Mahasiswa yang bersangkutan;
7. Arsip.



UJI VALIDITAS

Variabel	Item	r-hitung	Keputusan
<i>Kapasitas Kerja (X1)</i>	X1.1	0.421	Valid
	X1.2	0.423	Valid
	X1.3	0.472	Valid
	X1.4	0.446	Valid
	X1.5	0.422	Valid
<i>Kompetensi Kerja (X2)</i>	X2.1	0.612	Valid
	X2.2	0.620	Valid
	X2.3	0.597	Valid
	X2.4	0.479	Valid
<i>Pelayanan Publik (Y1)</i>	Y1.1	0.614	Valid
	Y1.2	0.596	Valid
	Y1.3	0.536	Valid
<i>Kinerja (Y2)</i>	Y2.1	0.571	Valid
	Y2.2	0.501	Valid
	Y2.3	0.376	Valid



DATA MENTAH &
KATEGORISASI RESPONDEN

Responden	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	y1.1	y1.2	y1.3	y2.1	y2.2	y2.3
SS	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
ARP	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4
Z	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4
MS	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3
FH	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
IB	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
SNA	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4
NH	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3
R	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4
R	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4
ARP	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4
MS	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3
NI	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3
TA	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
ZM	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
B	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
ANZ	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
ANZ	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
AE	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
HAA	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
APP	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
MFK	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
HW	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
MS	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
FH	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
MB	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
MFK	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
MG	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
TS	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
AST	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Z	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NI	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
AR	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
AN	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
HW	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
MS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
APF	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
MS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
AL	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
FH	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
RH	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4

No	Responden	jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Masa Kerja
1	SS	laki-laki	20	SMA	1
2	ARP	laki-laki	27	Diploma	6
3	Z	laki-laki	20	SMA	2
4	MS	laki-laki	27	Diploma	6
5	FH	laki-laki	21	Diploma	2
6	IB	laki-laki	33	Diploma	6
7	SNA	laki-laki	35	Sarjana	6
8	NH	laki-laki	37	Sarjana	7
9	R	laki-laki	37	Sarjana	6
10	R	laki-laki	36	Sarjana	7
11	ARP	laki-laki	38	Sarjana	6
12	MS	laki-laki	39	Sarjana	8
13	NI	laki-laki	40	Sarjana	6
14	TA	laki-laki	35	Sarjana	7
15	ZM	laki-laki	35	Sarjana	7
16	B	laki-laki	36	Sarjana	8
17	ANZ	laki-laki	37	Sarjana	8
18	ANZ	laki-laki	28	Diploma	4
19	AE	laki-laki	20	SMA	2
20	HAA	laki-laki	20	SMA	2
21	APP	laki-laki	20	SMA	1
22	MFK	laki-laki	28	Diploma	3
23	HW	laki-laki	55	Sarjana	8
24	MS	laki-laki	55	Sarjana	8
25	FH	laki-laki	56	Sarjana	9
26	MB	laki-laki	54	Sarjana	10
27	MFK	laki-laki	55	Sarjana	12
28	MG	laki-laki	57	Sarjana	13
29	TS	laki-laki	42	Sarjana	12
30	AST	laki-laki	43	Sarjana	13
31	Z	laki-laki	35	Sarjana	14
32	NI	laki-laki	34	Sarjana	13
33	AR	laki-laki	35	Diploma	12
34	AN	laki-laki	44	Sarjana	13
35	HW	laki-laki	45	Sarjana	16
36	MS	perempuan	43	Sarjana	14
37	APF	perempuan	35	Sarjana	13
38	MS	perempuan	36	Sarjana	12
39	AL	perempuan	28	Diploma	3
40	FH	perempuan	27	Diploma	3
41	RH	perempuan	20	SMA	2

42	BRB	perempuan	20	SMA	2
43	AA	perempuan	28	Sarjana	14
44	HB	perempuan	43	Sarjana	13
45	SM	perempuan	43	Magister	12
46	MS	perempuan	20	SMA	1
47	M	perempuan	20	SMA	2
48	J	perempuan	38	Sarjana	14
49	IA	perempuan	37	Sarjana	13
50	MAT	perempuan	37	Sarjana	12
51	AW	perempuan	36	Sarjana	11
52	WH	perempuan	41	Sarjana	16
53	DS	perempuan	41	Magister	16
54	ZB	perempuan	45	Magister	16
55	BR	perempuan	45	Sarjana	17
56	SA	perempuan	46	Magister	17
57	SR	perempuan	47	Sarjana	18
58	AGF	perempuan	44	Magister	17
59	EA	perempuan	54	Sarjana	18
60	ZI	perempuan	53	Sarjana	18
61	SAS	perempuan	43	Sarjana	16
62	TC	perempuan	55	Magister	18