

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED SUPPORT ORGANIZATION* (PERSEPSI
DUKUNGAN ORGANISASI) TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Islam Riau*



OLEH:

AFDILKI

NPM: 175210029

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru 10 Desember 2021

Saya Yang Membuat Pernyataan



(AFDILKI)

ABSTRAK

PENGARUH *PERCEIVED SUPPORT ORGANIZATION* (PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI) TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Oleh:

AFDILKI
175210029

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling*, sehingga sampel digunakan sebanyak 63 responden. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer), studi kepustakaan dan wawancara langsung dengan pihak terkait sesuai tujuan penelitian. Teknik analisis menggunakan uji instrument, regresi linier sederhana, uji korelasi, uji determinasi dan uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *perceived support organization* (persepsi dukungan organisasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbarudengan $t_{hitung} 3,556 > t_{tabel} 1,67022$. Sedangkan hasil nilai koefisien korelasi (r) diperoleh nilai sebesar 0,414 atau 41,4%.

Kata Kunci: Persepsi Dukungan Organisasi dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERCEIVED SUPPORT ORGANIZATION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENTS AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION DEPARTMENT OF PEKANBARU CITY

By:

AFDILKI
175210029

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of perceived support organization on employee performance at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. Sampling using the technique of Non Probability Sampling, so that the sample used as many as 63 respondents. The research data were obtained from questionnaires (primary), literature study and direct interviews with related parties according to the research objectives. The analysis technique uses instrument test, simple linear regression, correlation test, determination test and t test (partial). The results showed that partially perceived support organization (perceived organizational support) had a positive and significant effect on employee performance at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City with t count $3,556 > t$ table $1,67022$. While the results of the correlation coefficient (r) obtained a value of 0.414 or 41.4%.

Keywords: Perceived Support Organization and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya, Shalawat serta Salam atas junjungan Nabi Besar kita yakni Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat diberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *PERCEIVED SUPPORT ORGANIZATION* (PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI) TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE), dan lengkap pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL sebagai Rektor Universitas Islam Riau.
2. Ibuk Dr. Eva Sundari, SE., MMselaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
3. Bapak Abd Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

4. Ibu Prof.Dr.Hj.Sri Indrastuti S, MM. selaku pembimbing yang telah memberikan saran-saran serta koreksi membangun kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Semua Bapak/Ibu Dosen selaku staf pengajar beserta staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
6. Bapak Rinaldi dan Almarhumah Ibu Nelis Purwati selaku kedua orang tua yang selalu mendukung anaknya dalam penyelesaian skripsi ini, serta memberikan bantuan do'a dan materil.
7. Abdul Habib Syam A, Teguh Prasetyo, Fikky Destriano, selaku teman seperjuangan dalam penulisan skripsi ini, tempat bertanya dan sama-sama saling mendukung untuk menyelesaikan skripsi masing- masing.
8. Dan Terimakasih kepada Pacar saya Sry Mulyani Fahrin yang sudah mensupport saya, memberikan semangat dan motivasi kepada saya ketika saya kehilangan arah dan tujuan dalam menyelesaikan tugas akhir saya

Semoga ALLAH SWT memberikan kasih sayang dan anugrah kepada mereka yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, penulis berharap bersama pengorbanan dan keikhlasan yang diberikan akan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari ALLAH SWT, Amin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, Agustus 2021

AFDILKI

DAFTAR ISI

ABSTRAK
ABSTRACT
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Kinerja	10
2.1.1 Pengertian Kinerja	10
2.1.2 Penilaian Kinerja	12
2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja.....	13
2.1.4 Tujuan Penilaian Kinerja.....	14
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	15
2.1.6 Indikator Kinerja.....	16
2.2 Persepsi.....	18

2.2.1 Pengertian Persepsi.....	18
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	20
2.2.3 Proses Terbentuknya Persepsi	22
2.2.4 Jenis-Jenis Persepsi.....	22
2.2.5 Persepsi Dalam Islam.....	24
2.2.6 <i>Perceived Organizational Support</i> (Persepsi Dukungan Organisasi)	24
2.2.7 Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	24
2.3 Penelitian Terdahulu	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
2.5 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Lokasi Dan Objek Penelitian	33
3.2 Operasional Variabel.....	33
3.3 Populasi Dan Sampel.....	35
3.4 Jenis Dan Sumber Data	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	39
4.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	39
4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	41

4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 42

4.4 Tugas Pokok dan Fungsi 44

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45

5.1 Karakteristik Responden 45

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 48

5.2.1 Uji Validitas 49

5.2.2 Uji Reliabilitas 50

5.3 Analisis Deskriptif *Perceived Support Organization (X)* 51

5.3.1 Dukungan Keadilan 51

5.3.1.1 Keadilan Dalam Kesempatan Untuk Peningkatan Kompetensi 51

5.3.1.2 Keadilan Dalam Kesempatan Pengembangan Karir 52

5.3.2 Dukungan atasan/supervisor 53

5.3.2.1 Atasan Memberikan Arahan Dalam Bekerja 53

5.3.2.2 Atasan Tanggap Dalam Keluhan Dan Pendapat Bawahan... 55

5.3.3 Dukungan Kesejahteraan Karyawan 56

5.3.1.5 Adanya Kepedulian Organisasi Kepada Kesejahteraan Pegawai

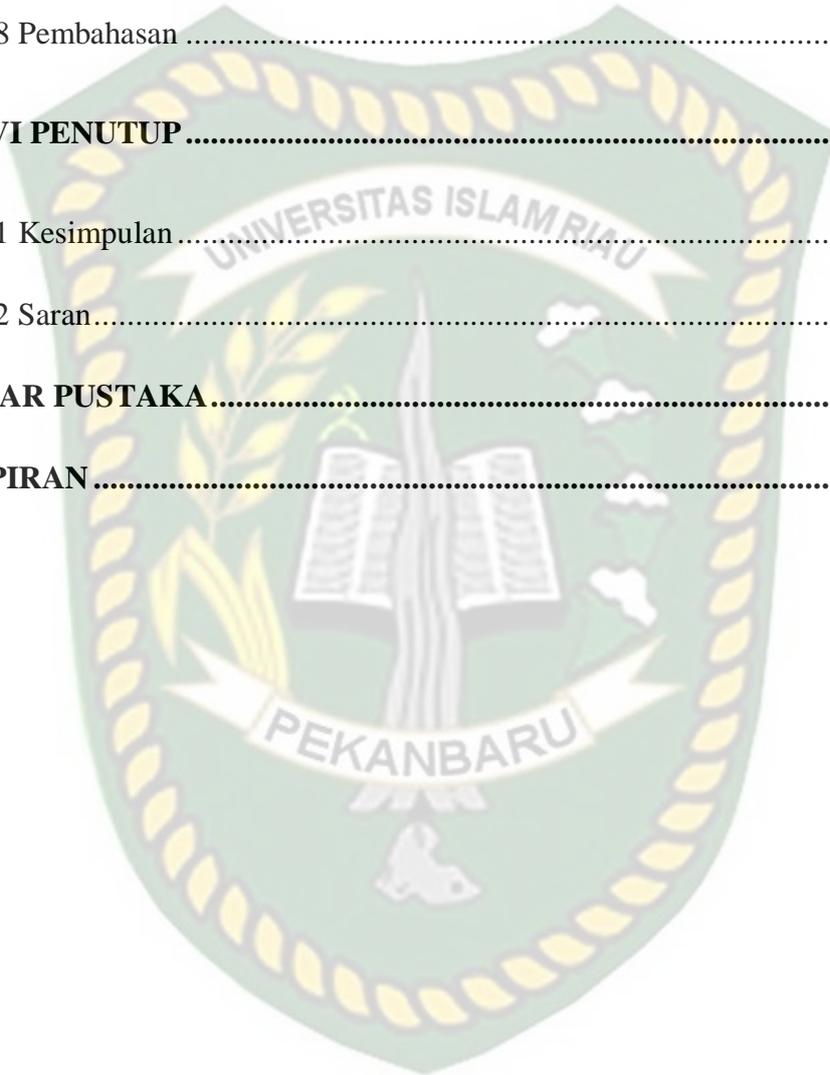
..... 56

5.3.1.6 Adanya Kepedulian Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	57
5.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang <i>Perceived Support Organization</i> (X).....	58
5.5 Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai (Y).....	61
5.5.1 Kualitas Kerja.....	61
5.5.1.1 Kemampuan Pegawai Dalam Bekerja	61
5.5.1.2 Keterampilan Yang Dikerjakan Oleh Pegawai	62
5.5.2 Kuantitas Kerja.....	63
5.5.2.1 Pegawai Datang Tepat Waktu Dalam Bekerja.....	63
5.5.2.2 Pencapaian Yang Dibuat Oleh Pegawai Dalam Bekerja	64
5.5.3 Tanggung Jawab	65
5.5.3.1 Pegawai Harus Bertanggung Jawab Dengan Hasil Kerjanya.....	65
5.5.3.2 Atasan Harus Mengambil Keputusan Yang Sangat Tepat ...	66
5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Pegawai (Y)	67
5.7 Hasil Analisis Data.....	69
5.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	69
5.7.2 Analisis Koefisien Korelasi (r).....	70

5.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	71
5.7.4 Uji t (Prasial)	71
5.8 Pembahasan	73
BAB VI PENUTUP	74
6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	78

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

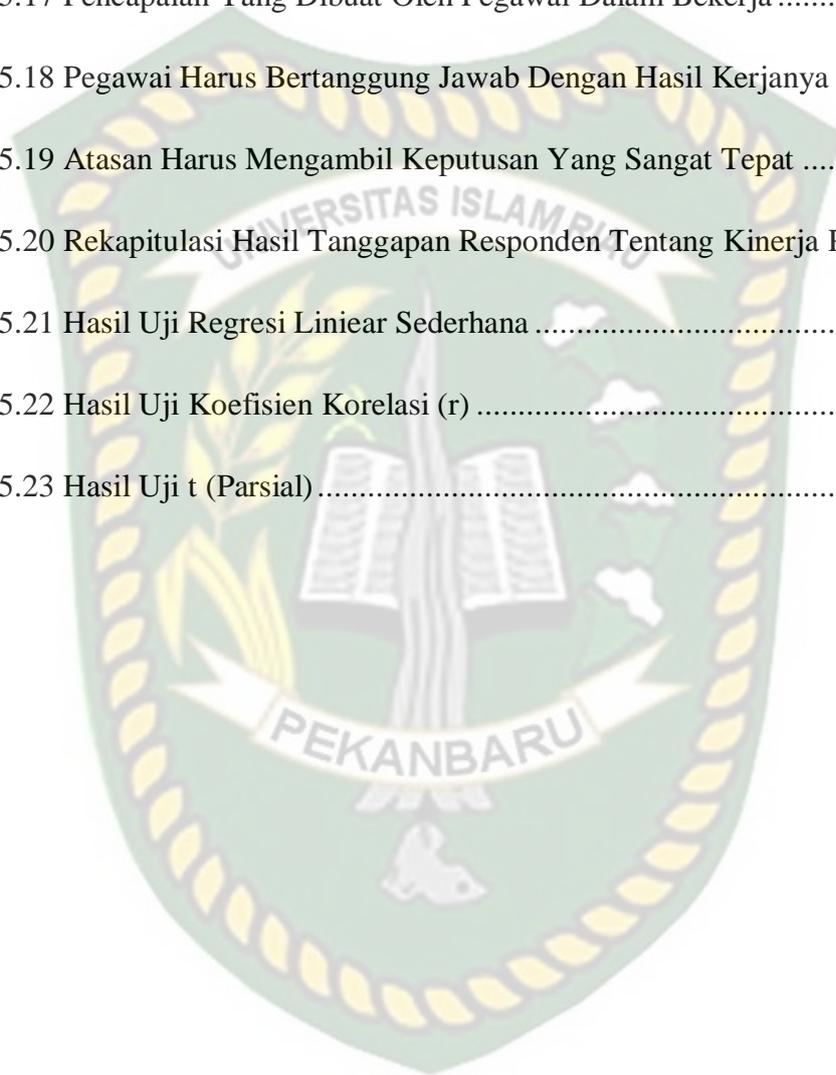
Perpustakaan Universitas Islam Riau



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Pelayanan Dan Persepsi	5
Tabel 1.2 Bentuk-Bentuk Dukungan Organisasi	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Jumlah Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	35
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja	50
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 5.7 Keadilan Dalam Kesempatan Untuk Peningkatan Kompetensi.....	53
Tabel 5.8 Keadlian Dalam Kesempatan Pengembangan Karir	54
Tabel 5.9 Atasan Memberikan Arahan Dalam Bekerja	55
Tabel 5.10 Atasan Tanggap Dalam Keluhan Dan Pendapat Bawahan.....	57
Tabel 5.11 Adanya Kepedulian Organisasi Kepada Kesejahteraan Pegawai ...	58
Tabel 5.12 Adanya Kepedulian Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	59
Tabel 5.13 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Perceived Support Organization	60
Tabel 5.14 Kemampuan Pegawai Dalam Bekerja	63

Tabel 5.15 Keterampilan Yang Dikerjakan Oleh Pegawai	64
Tabel 5.16 Pegawai Datang Tepat Waktu Dalam Bekerja.....	65
Tabel 5.17 Pencapaian Yang Dibuat Oleh Pegawai Dalam Bekerja	66
Tabel 5.18 Pegawai Harus Bertanggung Jawab Dengan Hasil Kerjanya	67
Tabel 5.19 Atasan Harus Mengambil Keputusan Yang Sangat Tepat	68
Tabel 5.20 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Kinerja Pegawai	69
Tabel 5.21 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	71
Tabel 5.22 Hasil Uji Koefisien Korelasi (r)	72
Tabel 5.23 Hasil Uji t (Parsial).....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran31



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Dasarnya setiap perusahaan/Organisasi yang didirikan mempunyai harapan bahwa kelak di kemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat di dalam lingkup kegiatannya dan menginginkan produktivitas serta komitmen kerja yang tinggi. Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan beberapa faktor produksi yaitu, Tenaga kerja, modal, dan keahlian, faktor-faktor tersebut harus saling mendukung untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Dari faktor-faktor tersebut, faktor tenaga kerja dalam hal ini adalah pegawai, sebagai hal terpenting karena manusia merupakan pemakai dan penggerak serta penentu dari semua aktivitas.

Manajemen Sumber daya manusia (MSDM) menentukan keefektifan suatu organisasi karena sumber daya manusia merupakan aspek krusial. MSDM merupakan satu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam Organisasi. Hal ini disebabkan manajemen sumber daya manusia mengatur tenaga kerja yang ada di dalam Organisasi. Sehingga terwujud tujuan Organisasi dan komitmen Organisasi. Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan komitmen di dalam organisasi dengan cara pemberian dukungan, maupun penilaian, pemberian balas jasa dalam setiap individu sesuai dengan kemampuan kerjanya.

Penelitian Eisenberger et al. yang menyatakan bahwa karyawan yang mendapatkan dukungan dari organisasinya, cenderung tidak akan mencari

pekerjaan lain atau tidak akan menerima tawaran pekerjaan dari perusahaan lain. Pekerja akan merasakan mendapat dukungan dari organisasinya saat imbalan yang diberikan dirasakan adil, mereka memiliki suara dalam keputusan dan saat mereka melihat atasannya bersifat suportif. Dukungan organisasi dipandang sangat penting bagi perilaku pekerjanya, dukungan itu bisa berupa bentuk perhatian dari pimpinan kepada bawahannya dan juga bisa berupa sarana dan prasarana.

Perceived organizational support merupakan kepercayaan dari karyawan tentang bagaimana organisasi menghargai segala kontribusi maupun kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* yang meningkat akan membuat para karyawan merasa memiliki kewajiban penting untuk selalu berkontribusi dan peduli mengenai kesejahteraan maupun tujuan organisasi. Artinya ketika karyawan merasa mendapat dukungan penuh oleh perusahaan, mereka akan menunjukkan persepsi yang lebih positif terhadap perusahaan dan akan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi lebih dan memberikan kinerja terbaiknya bagi perusahaan. Persepsi mengenai dukungan organisasi dianggap sebagai sebuah keyakinan secara keseluruhan atau keyakinan global yang muncul dari setiap anggota mengenai persepsi mereka terhadap organisasinya masing-masing.

Perceived organizational support karyawan akan benar-benar dipengaruhi oleh berbagai aspek perlakuan organisasi dan akibatnya akan mempengaruhi tentang bagaimana karyawan menginterpretasikan motivasi yang mendasari perlakuan oleh organisasi. Oleh sebab itu dukungan organisasi diharapkan sebagai suatu wujud untuk mengakui keberadaan karyawan. Dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan ini dinilai sebagai kepastian akan adanya bantuan dari

perusahaan, ketika bantuan tersebut dibutuhkan untuk membantu pelaksanaan tugas dari para karyawan agar dapat berjalan secara efektif serta membantu karyawan ketika menghadapi situasi penuh tekanan, Ketika karyawan merasa didukung penuh oleh perusahaan, tentu akan menumbuhkan rasa hutang budi terhadap perusahaan karena mereka merasa didukung penuh oleh organisasi yang akan berimbas pada meningkatnya kinerja dan perilaku mereka yang mau bekerja melebihi apa yang ditugaskan oleh perusahaan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai salah satu satuan kerja perangkat daerah di Kota Pekanbaru mempunyai tugas, kewajiban dan tanggung jawab membangun pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menurut survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, mencapai 83,33%. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah dukungan organisasi dan komitmen pegawai dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian dalam hal sumber daya manusia sangat penting dan perlu untuk mengidentifikasi apa saja faktor- faktor yang mempengaruhi manusia supaya giat dalam bekerja atau rendahnya kemauan kerja. Itu semua bisa diteliti dan sangat dibutuhkan bagi pihak perusahaan untuk mampu mengimplementasikannya di organisasi. Karena mampu meningkatkan produktivitas kerja dan produksi.

Tabel 1.1

Jumlah Pegawai

Data Pegawai	
Jabatan	Jumlah
Kepala Dinas	1
Kelompok Jabatan Fungsional	5
Sekretaris	5
Perencanaan	5
Keuangan	5
Umum dan Kepergawain	5
Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran	8
Kepala Bidang Pelayanan Pencacatan Sipil	8
Pengelolaan Informasi Admintrasi	8
Kependudukan	8
Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	8
UPT	5
Total	63

Tabel 1.2

Tingkat Pelayanan Dan Persepsi

NO	TOTAL KORESPONDEN : 376	PERSENTASE KEPUASAN
1	PROSEDUR PELAYANAN	83,44%
2	PERSYARATAN PELAYANAN	83,91%
3	KEJELASAN PETUGAS PELAYANAN	83,58%
4	KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN	81.25%
5	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN	80,78%

NO	TOTAL KORESPONDEN : 376	PERSENTASE KEPUASAN
6	KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN	82,85%
7	KECEPATAN PELAYANAN	83,05%
8	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN	82,58%
9	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS	81,72%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2021

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dapat disimpulkan dari *Perceived Support Organization* terhadap Kinerja Pegawai sangat berpengaruh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di karenakan tingkat pelayanan terhadap masyarakat sudah mulai membaik, dan diharapkan semakin meningkat kedepannya. Dan oleh sebab itu hubungan yang positif semakin diharapkan sebagai bentuk dukungan karyawan untuk meningkatkan komitmennya di dalam organisasi.

Tabel 1.3

Bentuk-Bentuk Dukungan Organisasi

No	Dukungan Organisasi	
1	Dukungan Eksrinsik	<ul style="list-style-type: none"> • Gaji • Tunjangan • Bonus
2	Dukungan Intrinsik	<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian • Pujian • Informasi • Pengembangan Diri

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bentuk-bentuk dukungan organisasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdapat 2 bagian yaitu: Dukungan Eksrintik dan Dukungan Intrinsik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh *Perceived Support Organization* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru“**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah *perceived support Organization* (persepsi dukungan organisasi) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Perceived Support Organization* terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan yang berarti bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan Kinerja Pegawai, khususnya melalui terciptanya *perceived support organization* di organisasi tersebut.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat terhadap penambahan wawasan dan pengalaman bagi peneliti sendiri.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dipakai sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini nantinya terdiri dari beberapa bab antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pemaparan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

Bab ini akan mengemukakan tentang konsep konsep teoritis yang mendukung pelaksanaan penelitian, hipotesis, serta variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Didalam bab ini akan di uraikan tentang, lokasi penelitian/objek penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan memuat sejarah singkat organisasi, visi dan misi organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai gambaran umum tentang Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana akan dikemukakan kesimpulan dan saran sehubungan dengan hasil penelitian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2011), mendefinisikan bahwa kinerja pada karyawan adalah hasil kerja yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan .

Gomes dalam Mangkunegara (2012) mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas kerja yang sering dihubungkan dengan produktivitas.

Menurut Mangkunegara (2012), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang di tetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya (Moeheriono, 2014).

Menurut Rivai dalam Rusby (2017) Kinerja merupakan suatu perilaku hasil nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk

mencapai tujuan dalam organisasi atau perusahaan.

Kinerja (performance) merupakan hasil kerja secara total dan berkualitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, karyawan dapat belajar seberapa besar kinerjanya melalui sarana informasi. Mengelola manusia dalam konteks organisasi berarti mengelola manusia agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal untuk organisasi (Dickdik Sodikin, 2017).

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik (Kasmir, 2016).

Menurut Mangkunegara (2017) bahwa yang dimaksud dengan kinerja merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang di capai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan yang diberikan kepadanya.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil prestasi kerja (kinerja) yang dilakukan secara sistematis sehingga menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal untuk pekerjaan itu sendiri dan

organisasi tersebut.

2.1.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja yang objektif dan rasional pada suatu organisasi atau perusahaan sangat diperlukan. Karena bagaimana juga penilaian kerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien.

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Ataupun demikian, pelaksanaan kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya “like dan dislike” dari penilai, agar objektivitas penilai dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini adalah penting, karena didapatkan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada pegawai tentang kinerja karyawan tersebut.

Penilaian kinerja digunakan perusahaan atau organisasi untuk menilai kinerja karyawan dan mengevaluasi kinerja karyawan. Penilaian kinerja yang baik dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi karyawan dan manajer departemen SDM, dan pada akhirnya untuk organisasi itu sendiri. Dalam praktiknya penilaian kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor ada didalam perusahaan/organisasi, disamping faktor diluar organisasi.

Menurut Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa evaluasi kinerja/penilaian kinerja merupakan penilaian yang dilakukan secara berurutan dengan sistematis untuk mengetahui bagaimana hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi itu sendiri.

2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas penting yang harus dilakukan oleh manajer atau pimpinan perusahaan, suatu program penilaian kerja yang obyektif memberikan kepada perusahaan suatu dasar yang rasional untuk menentukan siapa yang harus diberi promosi atau siapa yang harus menerima kenaikan gaji dan juga dapat digunakan sebagai batu loncatan guna memperbaiki prestasi kerja. Menurut Veitzhal Rivai (2011) adapun manfaat dari adanya penilaian kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Bagi Karyawan
 - a. Meningkatkan motivasi
 - b. Meningkatkan kepuasan kerja
 - c. Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan
 - d. Adanya kesempatan berkomunikasi ke atas
 - e. Peningkatan pengertian nilai pribadi
2. Bagi Penilai
 - a. Meningkatkan kepuasan kerja
 - b. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan
 - c. Meningkatkan kepuasan kerja baik dari manajer ataupun karyawan
 - d. Bisa mengidentifikasi kesempatan rotasi karyawan
3. Bagi Perusahaan
 - a. Perbaiki seluruh simpul unit-unit yang ada di dalam perusahaan
 - b. Meningkatkan kualitas komunikasi

- c. Meningkatkan motivasi karyawan secara keseluruhan
- d. Meningkatkan pandangan secara luas menyangkut tugas yang dilakukan untuk masing-masing karyawan.

2.1.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi/perusahaan melalui peningkatan kinerja SDM organisasi. Tujuan yang lebih spesifik dalam penilaian kinerja karyawan ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Kasmir (2016) bahwa kinerja bagi perusahaan memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka manajemen perusahaan akan mengetahui dimana kelemahan karyawan dan sistem yang digunakan.
- b. Keputusan penempatan Bagi karyawan yang telah dinilai kinerjanya ternyata kurang mampu untuk menempati posisinya sekarang, maka perlu dipindahkan ke unit atau bagian lainnya. Sebaliknya bagi mereka yang memiliki kinerja yang baik perlu diperhatikan agar kinerjanya tidak menurun dan tetap mempertahankan kinerja sembari menunggu kebijakan perusahaan selanjutnya.
- c. Perencanaan dan pengembangan karir Hasil penilaian kinerja digunakan untuk menentukan jenjang karir seseorang. Artinya bagi mereka yang mengalami peningkatan kinerja maka akan dilakukan promosi jabatan atau kepangkatan sesuai dengan peraturan perusahaan. Karyawan yang kinerjanya kurang baik dapat juga dilakukan mutasi kebagian lain sesuai

dengan hasil analisis sebelumnya.

- d. Kebutuhan latihan dan pengembangan Tujuan kinerja untuk kebutuhan pelatihan dan pengembangan maksudnya adalah bagi karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang, perlu diberikan pelatihan, agar mampu meningkatkan kinerjanya.
- e. Penyesuaian kompensasi Artinya hasil penilaian kinerja digunakan untuk kepentingan penyesuaian kompensasi adalah bagi mereka yang kinerjanya meningkat maka akan ada penyesuaian kompensasi. Penyesuaian kompensasi dilakukan apakah dengan meningkatkan gaji pokok, bonus, insentif, tunjangan atau kesejahteraan lainnya sesuai dengan jenjang kinerjanya yang diperoleh.
- f. Kesempatan kerja adil Dengan melakukan sistem kinerja yang baik akan memberikan rasa keadilan bagi seluruh karyawan. Artinya bagi mereka yang memiliki kinerja yang baik, akan memperoleh balas jasa atas jerih payahnya meningkatkan kinerja. Sebaliknya bagi mereka yang kinerjanya menurun atau kurang baik akan menerima dengan lapang dada dan untuk perlu melakukan hal-hal yang tidak perlu.

2.1.5 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Kasmir, (2016) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian Merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka dapat menyelesaikan pekerjaannya

secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan Karyawan yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya.
3. Motivasi kerja Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu yang baik untuk perusahaan/organisasi.
4. Kepuasan kerja Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian pula jika seseorang akan ikut mempengaruhi hasil kerja karyawan.

2.1.6 Indikator Kinerja

Hasil kinerja yang baik dilakukan organisasi akan menimbulkan berbagai bentuk kepuasan dan ketidakpuasan bagi karyawan. Disamping itu hasilnya akan terkadang akan menimbulkan konflik antar karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan manajemen. Untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja yakni kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya dll. Indikator inilah yang akan menjadi patokan dalam mengukur kinerja karyawan. Menurut Robbins (2011) Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu:

- a) Kualitas, kualitas pekerjaan diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dibuat, dan tingkat penyelesaian tugas terkait dengan keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b) Kuantitas adalah kuantitas produksi yang dinyatakan dalam jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan, dll.
- c) Ketepatan waktu adalah tingkat kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan dalam hal memaksimalkan waktu yang tersedia untuk koordinasi dengan hasil yang dimasukkan dan kegiatan lainnya.
- d) Efektifitas (sumber daya organisasi, energi, uang, teknologi, tingkat penggunaan bahan baku) dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan produksi setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e) Kemandirian adalah tingkat pegawai yang mampu menjalankan fungsi kerja dan komitmen kerja kelak. Tingkat di mana seorang karyawan bertanggung jawab atas pekerjaan agen dan bertanggung jawab atas kantor.

Sedangkan indikator kinerja karyawan Moehariono (2014) yaitu sebagai berikut:

- 1) Secara efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian keluaran yang dihasilkan dalam mencapai hasil yang diinginkan.
- 2) Efisien, indikator ini mengukur goodness of fit dari proses yang menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
- 3) Kualitas. Indikator ini mengukur goodness of fit suatu produk atau jasa yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

- 4) Tepat waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan dilakukan dengan benar dan tepat waktu. Oleh karena itu, perlu ditentukan kriteria yang dapat mengukur waktu yang dibutuhkan untuk memproduksi suatu produk. Kriteria tersebut biasanya didasarkan pada ekspektasi konsumen.
- 5) Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi. Dalam bentuk yang lebih ilmiah, indikator ini mengukur nilai tambah melalui suatu proses dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi sebagai biaya modal dan tenaga kerja.
- 6) Keamanan. Metrik ini memberikan ukuran keselamatan dari keseluruhan kesehatan organisasi dan lingkungan kerja karyawan.

2.2 Persepsi

2.2.1 Pengertian Persepsi

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi dan pengalaman dimasa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.

Persepsi menurut Pride dan Ferrel dalam Fadila dan Lestari (2013), persepsi adalah segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna

Menurut kamus besar bahasa indonesia, Persepsi adalah tanggapan,

penerimaan secara langsung dari suatu serapan, atau merupakan sebuah proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Menurut Boyd, Walker dan Larreche dalam Fadila dan Lestari (2013), persepsi (perception) adalah proses dengan apa seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi.

Philip kottler (2013) memberikan definisi persepsi sebagai suatu proses seseorang individu memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti. Persepsi disini tidak hanya tergantung pada hal fisik, tetapi juga yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan dari individu tersebut. Sedangkan dalam proses untuk memperoleh atau menerima informasi tersebut ialah juga berasal dari objek lingkungan. Suatu rangsangan yang dipandang sebagai kejadian-kejadian yang ada di dalam lingkungan eksternal individu yang ditangkap dengan menggunakan alat sel syaraf, yang selanjutnya akan terjadi proses pengolahan sensasi. Ketika sejumlah sensasi masuk ke dalam struktur yang lebih dalam dari sistem susunan syaraf, maka sensasi inilah yang disebut sebagai persepsi.

Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Persepsi ini di definisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (penglihatan, pendengaran, perasa, dll) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari disekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri.

Kehadiran persepsi di lingkungan organisasi sangatlah penting, di karenakan adanya persepsi tersebut menciptakan individu yang berperilaku sesuai dengan apa yang di persepsikannya di lingkungan organisasi, sehingga ketika karyawan/pegawai memiliki persepsi yang positif di suatu organisasi, maka terciptalah, sebuah kontribusi yang berdampak positif terhadap organisasi, begitu pula sebaliknya.

Jadi, organisasi harus mampu memberikan persepsi yang positif terhadap setiap karyawan/pegawainya.

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor yang mempengaruhi persepsi dapat terletak di dalam diri pembentuk persepsi, di dalam diri sebuah objek atau target yang telah di artikan, atau di dalam konteks situasi dimana persepsi itu di buat. Menurut Gifford menyebutkan bahwa persepsi manusia di pengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut:

a. *Personal Effect*

Hal ini menyebutkan bahwa karakteristik dari setiap individu akan berhubungan dengan perbedaan persepsi terhadap lingkungan. Hal tersebut melibatkan beberapa faktor antara lain kemampuan perseptual serta pengalaman atau pengenalan terhadap kondisi lingkungan. Kemampuan perseptual masing-masing individu akan berbeda-beda dan melibatkan banyak hal yang berpengaruh sebagai latar belakang persepsi yang keluar.

Proses pengalaman atau pengenalan individu terhadap kondisi lingkungan lain yang dihadapi, pada umumnya mempunyai orientasi pada

kondisi lingkungan lain yang telah dikenal sebelumnya dan secara otomatis akan menghasilkan proses perbandingan yang menjadi dasar persepsi yang dihasilkan.

b. *Cultural Effect*

Gifford melihat konteks kebudayaan yang dimaksud berhubungan dengan tempat asal atau tempat tinggal seseorang. Budaya yang dibawa dari tempat asal seseorang akan membentuk cara yang berbeda bagi setiap orang tersebut dalam menciptakan persepsi. Selain itu, Gifford menyebutkan bahwa faktor pendidikan juga dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap lingkungan dalam konteks kebudayaan.

c. *Physical Effect*

Kondisi alamiah dari suatu lingkungan akan berpengaruh pada persepsi seseorang yang mengamati, mengenal dan berada dalam lingkungan tersebut. Lingkungan dengan atribut dan elemen pembentuknya yang menghasilkan karakter atau tipikal tertentu akan menciptakan identitas bagi lingkungan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi selain terjadi akibat rangsangan dari lingkungan eksternal yang di tangkap oleh suatu individu, juga di pengaruhi oleh kemampuan individu tersebut dalam menangkap dan menterjemahkan rangsangan tersebut menjadi sebuah informasi yang tersimpan menjadi sensasi dan memori atau pengalaman masa lalu. Oleh karna itu, persepsi yang terbentuk dari masing masing individu dapat berbeda beda.

Menurut laurens, mengemukakan bahwa persepsi sangat diperlukan oleh perencana dalam menentukan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat baik secara personal maupun sebagai kelompok pengguna.

2.2.3 Proses Terbentuknya Persepsi

Proses persepsi dimulai dari proses menerima rangsangan, menyeleksi, mengorganisasi, menafsirkan, mengecek dan reaksi terhadap rangsangan. Ada dua jenis proses persepsi, yaitu:

a. Proses Fisik

Proses persepsi dimulai dari pengindraan yang menimbulkan stimulus dari reseptor yang dilanjutkan dengan pengolahan data pada syaraf sensorik otak atau dalam pusat kesadaran. Proses ini disebut juga dengan proses fisiologis.

b. Proses Psikologis

Proses pengolahan data pada syaraf sensorik otak akan menyebabkan reseptor menyadari apa yang dilihat, didengar, atau apa yang diraba.

2.2.4 Jenis- Jenis Persepsi

a. Persepsi Visual

Persepsi visual didapatkan dari penglihatan, Penglihatan adalah kemampuan untuk mengenali cahaya dan menafsirkannya, salah satu dari indera, alat tubuh yang digunakan adalah mata. Persepsi ini adalah persepsi yang paling awal berkembang pada bayi, dan mempengaruhi bayi dan balita untuk memahami dunianya. Persepsi visual merupakan topic utama dari bahasan persepsi secara

umum, sekaligus persepsi yang biasanya paling sering dibicarakan dalam konteks sehari-hari.

b. Persepsi Auditori

Persepsi auditori didapatkan dari indera pendengaran yaitu telinga, pendengaran adalah kemampuan untuk mengenali suara,

c. Persepsi Perabaan

Persepsi perabaan didapatkan dari indera taktil yaitu kulit. Kulit dibagi menjadi 3 bagian, yaitu bagian epidermis, dermis, dan subkutis. Kulit berfungsi sebagai alat pelindung bagian dalam, misalnya otot dan tulang, sebagai alat peraba dilengkapi dengan bermacam respector yang peka terhadap rangsangan

d. Persepsi Penciuman

Persepsi penciuman atau olfaktori didapatkan dari indera penciuman yaitu hidung. Penciuman, penghiduan, atau olfaksi, adalah penangkapan atau perasaan bau.

e. Persepsi Pengecapan

Persepsi pengecapan atau rasa didapatkan dari indera pengecapan yaitu lidah. Pengecapan atau gustasi adalah suatu bentuk kemoreseptor langsung dan merupakan satu dari lima indera tradisional. Indera ini merujuk pada kemampuan mendeteksi rasa suatu zat seperti makanan atau racun.

Dari jenis-jenis persepsi diatas peneliti menggunakan jenis persepsi visual yang menggunakan penglihatan untuk membentuk sebuah persepsi yang sedang dilihatnya.

2.2.5 Persepsi Dalam Islam

Persepsi adalah fungsi psikis yang penting yang menjadi jendela pemahaman dari peristiwa dan realitas kehidupan yang dihadapi manusia, Dalam bahasa Al-Qur'an, beberapa proses dan fungsi persepsi dimulai dari proses penciptaan. Dalam QS. Al-Mukminun ayat 12-24, disebutkan proses penciptaan manusia dilengkapi dengan penciptaan fungsi-fungsi pendengaran dan penglihatan. Dalam ayat ini tidak disebutkan telinga dan mata, tetapi sebuah fungsi. Kedua fungsi ini merupakan fungsi vital bagi manusia dan disebutkan selalu dalam keadaan bersamaan.

Proses persepsi didahului dengan proses penerimaan stimulus pada reseptor, yaitu indera. Fungsi indera manusia sendiri tidak langsung berfungsi setelah ia lahir, akan tetapi ia akan berfungsi sejalan dengan perkembangan fisiknya. Sehingga ia dapat merasa atas apa yang terjadi padanya dari pengaruh-pengaruh eksternal yang baru dan mengandung perasaan-perasaan yang akhirnya membentuk persepsi dan pengetahuannya terhadap alam luar.

2.2.6 Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasi)

2.2.7 Pengertian Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasi)

Persepsi dukungan organisasi (perceived organizational support) adalah seluruh tentang persepsi karyawan bahwa organisasi ini menghargai kontribusi karyawan dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Eissenberger P. N., 2014).

Ketika karyawan memiliki persepsi bahwa pekerjaan karyawan dihargai dan sangat diperdulikan oleh organisasi, hal ini akan mendorong karyawan untuk

menyatukan keanggotaan sebagai organisasi kedalam identitas mereka.

Karyawan maupun pegawai akan cenderung membuat suatu penilaian atas situasi secara umum terkait sejauh mana organisasi memberikan suatu timbal balik positif atas kontribusi yang diberikan. Maka terciptalah suatu persepsi disetiap individu di dalam sebuah organisasi.

Menurut Eisenberger, Huntington, Hutchison dan Sowa persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) adalah keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan sangat peduli dengan kesejahteraan hidup mereka. Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) menurut Rhoades & Eisenberger merupakan kepercayaan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan melalui pekerjaan mereka dan menunjukkan kepeduliannya terhadap kesejahteraan mereka. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) mempunyai sifat positif karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan kesejahteraan karyawan.

1. Arti penting dan Manfaat Persepsi Dukungan Organisasi (*perceived organizational support*)

Dengan hal ini, dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan menunjukkan komitmen organisasi kepada karyawan. Dengan adanya dukungan tersebut, karyawan akan membalas dalam bentuk meningkatkan kualitas pekerjaan.

2. Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support)

Dimensi persepsi dukungan organisasi menurut Eisenberger, Hunting, & Sowa adalah sebagai berikut:

a. Penghargaan.

Penghargaan yang diberikan terhadap kontribusi karyawan atau usaha yang telah dilakukan karyawan berupa perhatian, gaji, promosi dan akses informasi.

b. Pengembangan.

Pengembangan memperhatikan kemampuan karyawan dan memberikan fasilitas pelatihan, dan memberikan kesempatan promosi kepada karyawan.

c. Kondisi kerja. Merupakan keadaan yang mengenai lingkungan kerja dan memperhatikan lingkungan fisik dan non fisik ditempat kerja

d. Kesejahteraan karyawan. Kepedulian organisasi dapat berupa perhatian dengan kesejahteraan karyawan, mendengarkan pendapat atau keluhan karyawan serta tertarik dengan pekerjaan yang karyawan lakukan.

3. Pengukuran Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support)

Persepsi dukungan organisasi (perceived organizational support) menggunakan kuisioner menurut Eisenberger & Hunting Variabel persepsi dukungan organizational (perceived organozational support) diukur melalui beberapa indikator oleh Eisenberger, Hntington, Hutchison, & Sowa yaitu

a. Penghargaan, perusahaan memberikan penghargaan atas pencapaian tugas

yang dilakukan karyawan.

- b. Pengembangan, perusahaan menghargai kemampuan karyawan dan memberikan promosi jabatan dan lainnya untuk karyawan.
- c. Kondisi kerja, perusahaan peduli lingkungan tempat karyawan bekerja secara fisik non fisik.
- d. Kesejahteraan karyawan, perusahaan mempeduli dengan kesejahteraan karyawan.

4. Faktor-faktor *Perceived Organizational Support* (*Persepsi Dukungan Organisasi*)

Perceived Organizational Support atau persepsi dukungan organisasi terhadap karyawan dapat meliputi Rhoades & Eisenberger:

- a. Organisasi dapat diandalkan,
- b. Organisasi dapat dipercaya,
- c. Organisasi memperhatikan kesejahteraan anggota, dan
- d. Organisasi memperhatikan minat anggota

Menurut sigit menjelaskan beberapa faktor kompleks yang masuk dalam persepsi di antaranya:

- a) *Halo Effect* (*efek halo*), adalah sebuah tambahan penilaian (*judgement*) terhadap seseorang yang menjadikan timbulnya suatu kesimpulan yang tidak murni dari hasil persepsi yang dibuat.
- b) *Attribution* (*atribusi*), yaitu bagaimana dari setiap individu mempersepsikan perilaku orang lain maupun dirinya sendiri. Atribusi berasal dari internal, yaitu melalui kepribadian, kemampuan, dan

motivasi. Sementara untuk yang berasal dari eksternal adalah pengaruh sosial dari orang-orang di sekitarnya.

- c) *Stereotype (stereotip)*, adalah suatu persepsi terhadap sekelompok orang yang dikelompokkan atau menunjukkan sifat kepada seseorang atas dasar sifat yang ada pada kelompok.
- d) *Projection (proyeksi)*, adalah mempersepsikan apa yang dilakukan seseorang untuk nantinya persepsi tersebut digunakan untuk mempersiapkan pertahanan untuk melindungi dirinya terhadap perbuatan orang yang dipersepsikan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Kesimpulan
1.	Sherly Dwi Agustiningrum	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh OCB (Organizational Citizenship Behavior) (Studi pada PT. Angkasa Pura I Kantor Cabang Surabaya)	Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kinerja Karyawan	Persepsi dukungan organisasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Surabaya, sehingga H3 ditolak. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Chiang dan Hsieh (2012) yang menyatakan bahwa Persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Kesimpulan
				<p>karyawan. Pada penelitian ini persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dikarenakan dari karakteristik responden mayoritas karyawan memiliki masa kerja < 5 tahun dimana dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan belum penuh sehingga ini mempengaruhi persepsi yang ada pada karyawan. Selain itu juga masih terdapat bebrepa saran dan keluhan karyawan yang kurang direspon perusahaan terkait dengan permintaan penambahan jumlah SDM pada beberapa unit tertentu.</p>

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Kesimpulan
2.	Febrianti Susana Rosa, Tabroni, Dan Choiril Maksum	Pengaruh Person Organization Fit (Pof) Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Dan Dampaknya Pada Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn)	Person Organization Fit (Pof), Persepsi Dukungan Organisasi Dan Komitmen	Hasil Uji Terhadap Koefisien Parameter Antara Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Menunjukkan Adanya Pengaruh Yang Positif. Hal Ini Berarti Bahwa Apabila Ada Dukungan Organisasi Yang Baik Maka Akan Meningkatkan Komitmen Organisasi Pegawai.
3.	Fadiyah Adlina, Endro Puspo Wiroko, Dan Fd Wara Timur Haywardha ni	Modal Psikologis Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kesiapan Individu Untuk Berubah Pada Pegawai Pppk- Kkp	Psikologis, Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kesiapan Individu	Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari modal psikologis dan persepsi dukungan organisasi secara bersama-sama terhadap kesiapan individu untuk berubah pada pegawai di Kementerian KKP. Berdasarkan uji pengaruh untuk masing-masing variabel bebas didapatkan hasil bahwa, hanya variabel modal psikologis yang memengaruhi kesiapan untuk

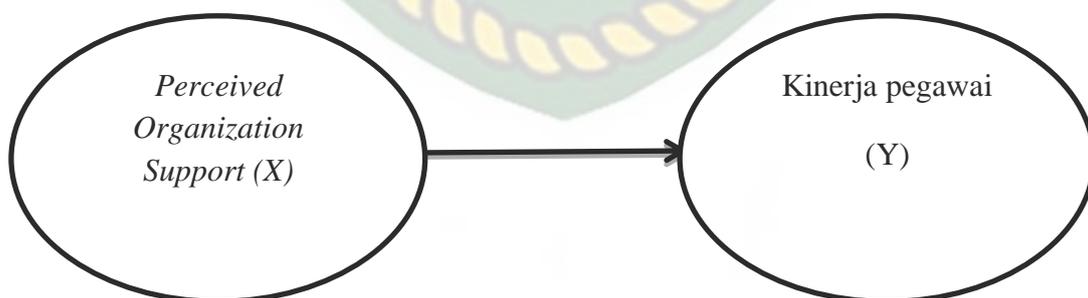
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Kesimpulan
				berubah secara signifikan. Sedangkan, untuk variabel persepsi dukungan organisasi tidak memberikan pengaruh terhadap kesiapan individu untuk berubah.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini merupakan skema yang menggambarkan hubungan variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini, sesuai dengan teori yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggambarkan kerangka pemikiran yaitu sebagai berikut:

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2020

2.5 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, telaah pustaka, dan kerangka pemikiran di atas. Maka, dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

“Diduga *Perceived organizational support* (Persepsi Dukungan Organisasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam objek ini adalah lembaga pemerintahan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

3.2 Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diteliti yang terdiri variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja karyawan dan variabel independen pada penelitian ini adalah *Perceived support organization*. Berikut ini operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Perceived support organization (X)</i>	<i>Perceived support organization</i> adalah seluruh tentang persepsi karyawan bahwa organisasi ini menghargai kontribusi karyawan dan peduli dengan kesejahteraan mereka.	Dukungan Keadilan Dukungan atasan / supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Keadilan dalam kesempatan untuk peningkatan kompetensi • Keadilan dalam kesempatan pengembangan karir • Atasan memberikan arahan dalam bekerja • Atasan tanggap dalam keluhan dan pendapat bawahan 	<i>Ordinal</i>

		Dukungan Kesejahteraan Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya kepedulian organisasi kepada kesejahteraan karyawannya • Adanya kepedulian organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan <p>(Eisenberger, dalam Yojana, 2011)</p>	
Kinerja Pegawai (Y)	Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	Kualitas kerja Kuantitas kerja Ketetapan Waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan • Keterampilan • Waktu dalam bekerja • Pencapaian target • Datang dengan tepat waktu • Menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang diberikan <p>Robbins (2011)</p>	<i>Ordinal</i>

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2014), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berjumlah 63 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2014), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pada penelitian ini, sampel yang digunakan berjumlah 63 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode sensus sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2014). Data yang penulis peroleh secara langsung dari responden dan juga hasil tanggapan responden tentang pengaruh yang positif tentang Persepsi Dukungan Organisasi, pengetahuan terhadap komitmen organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Data Sekunder

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan penelitian ini (Sugiono, 2008).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2014), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan

teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

2. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2014), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit/kecil.

3.6 Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas data digunakan untuk menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah akan mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, jika instrumen dinyatakan tidak valid, berarti memiliki validitas yang rendah (Syahirman, 2009).

Yaitu dengan membandingkan nilai korelasi r hitung dengan r tabel.

Kriteria penilaiannya:

- a. Variabel dikatakan valid jika r hitung positif dan r hitung $>$ r variabel.
- b. Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung negatif dan r hitung $<$ r variabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban seorang responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Apabila responden konsisten dalam menjawab pertanyaan dalam angket, maka data tersebut adalah reliabel. Hasil reliabilitas yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator individu semua konsisten dengan pengukurannya. Tingkat reliabilitas yang diterima secara umum adalah $> 0,70$ sedangkan reliabilitas $< 0,70$ dapat diterima untuk penelitian yang bersifat eksploratory.

c. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang paling fundamental dalam menggambarkan keadaan data objek penelitian secara umum. Dalam analisis deskriptif, data-data disajikan dalam bentuk tabel, diagram, grafik, dan lain-lain. Hal ini bertujuan supaya mudahnya memahami data-data yang dilampirkan.

d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Aplikasi dalam regresi linear sederhana dapat digunakan jika terdapat data dari dua variabel penelitian yang sudah diketahui yang mana variabel bebas (X) dan variabel terikatnya (Y), kemudian akan dihitung atau dicari nilai- nilai y yang lain berdasarkan nilai x yang diketahui.

Regresi sederhana dapat dianalisa karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat (kausal) variabel bebas (x) terhadap variabel tersebut. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan regresi sederhana. Karena peneliti ingin mengetahui pengaruh antara kedua variabel

yang diteliti, diantaranya: variabel bebas yaitu *perceived organizational support* (X) dan variabel terikat yaitu Kinerja Pegawai(Y). Rumus regresi linear sederhananya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Diketahui:

Y = Kinerja Pegawai/Variabel Terikat (Dependent)

X = *Perceived Organizational Support*/Variabel Bebas (Independent)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi (Kemiringan); besaran response yang ditimbulkan oleh predictor.

e. Menentukan Koefisien Korelasi(R)

Untuk melihat kuat atau lemahnya pengaruh antara variabel *perceived organizational support* terhadap Kinerja Pegawai, maka digunakan analisis korelasi. Untuk memberikan interpretasi koefisien tersebut, maka dapat dilihat nilai skor dan interval penelitian berikut :

Tabel 3.3

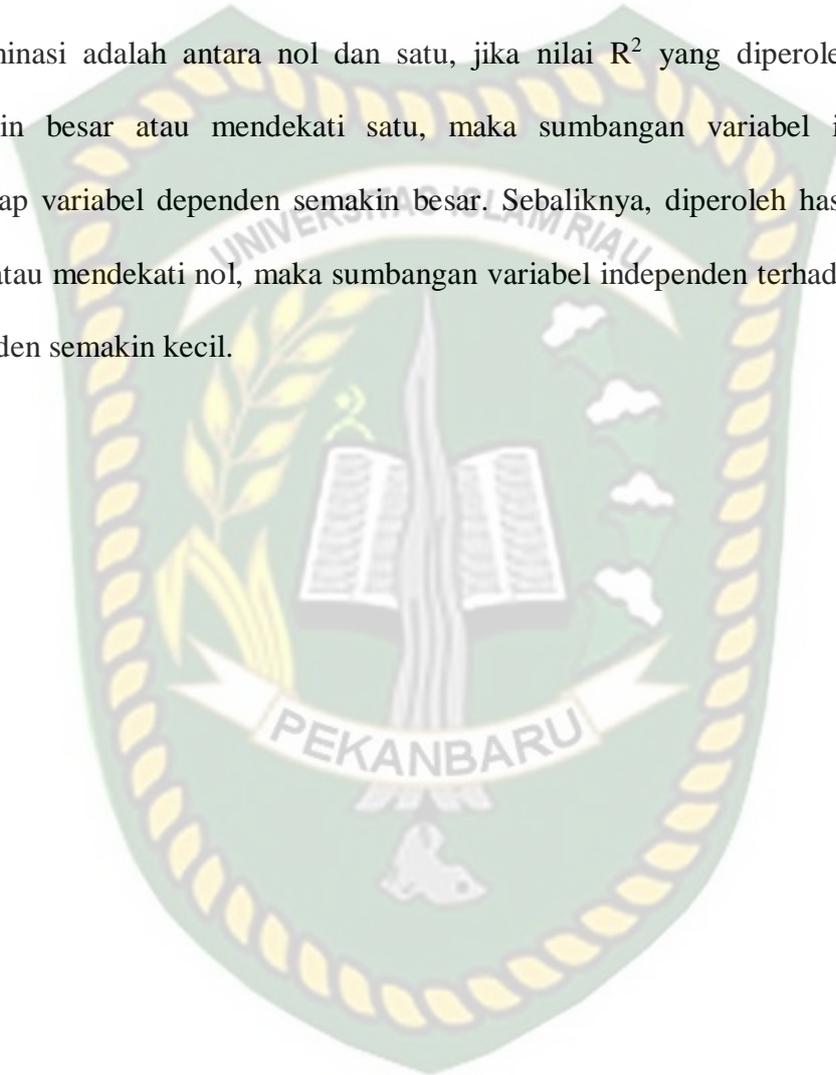
Nilai Skor dan Interval Penelitian

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,779	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Muhammad Teguh, 2001, *Metodologi Penulisan Ekonomi*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Grafindo. Jakarta.

f. Menentukan Koefisien Determinasi(R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, jika nilai R^2 yang diperoleh hasilnya semakin besar atau mendekati satu, maka sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Sebaliknya, diperoleh hasil semakin kecil atau mendekati nol, maka sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil.



BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil. Dan Pemerintah Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang, untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan sipil merupakan akta Otentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah penyelenggara pemerintahan di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan provinsi, atau gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna menunjang kinerja pelayanan publik. Layanan tersebut tidak hanya pelayanan KTP dan KK saja namun masih ada layanan terkait agar masyarakat semakin di mudahkan untuk mendapatkan akses pengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan didaerah, Penyelenggaraan pelayanan

pablik meliputi pembuatan Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan, yang menunjang pelayanan pemerintahan daerah.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk Kegiatan Operasionalnya ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru No. 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan

pencetakan KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4.2 Visi dan Misi

1. Visi

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah **“Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat”**

Visi DISDUKCAPIL cukup ringkas tetapi mengandung makna yang sangat mendalam:

- a. Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah suatu usaha melayani semua pihak dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- b. Tertib: mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan penerbitan output dari kegiatan Administrasi Kependudukan diselenggarakan secara teratur.
- c. Cepat: yaitu suatu keinginan organisasi untuk menerbitkan dokumen kependudukan sesegera mungkin.
- d. Akurat: dokumen kependudukan yang diterbitkan memiliki kriteria tepat, benar, baik dan terpercaya

2. Misi

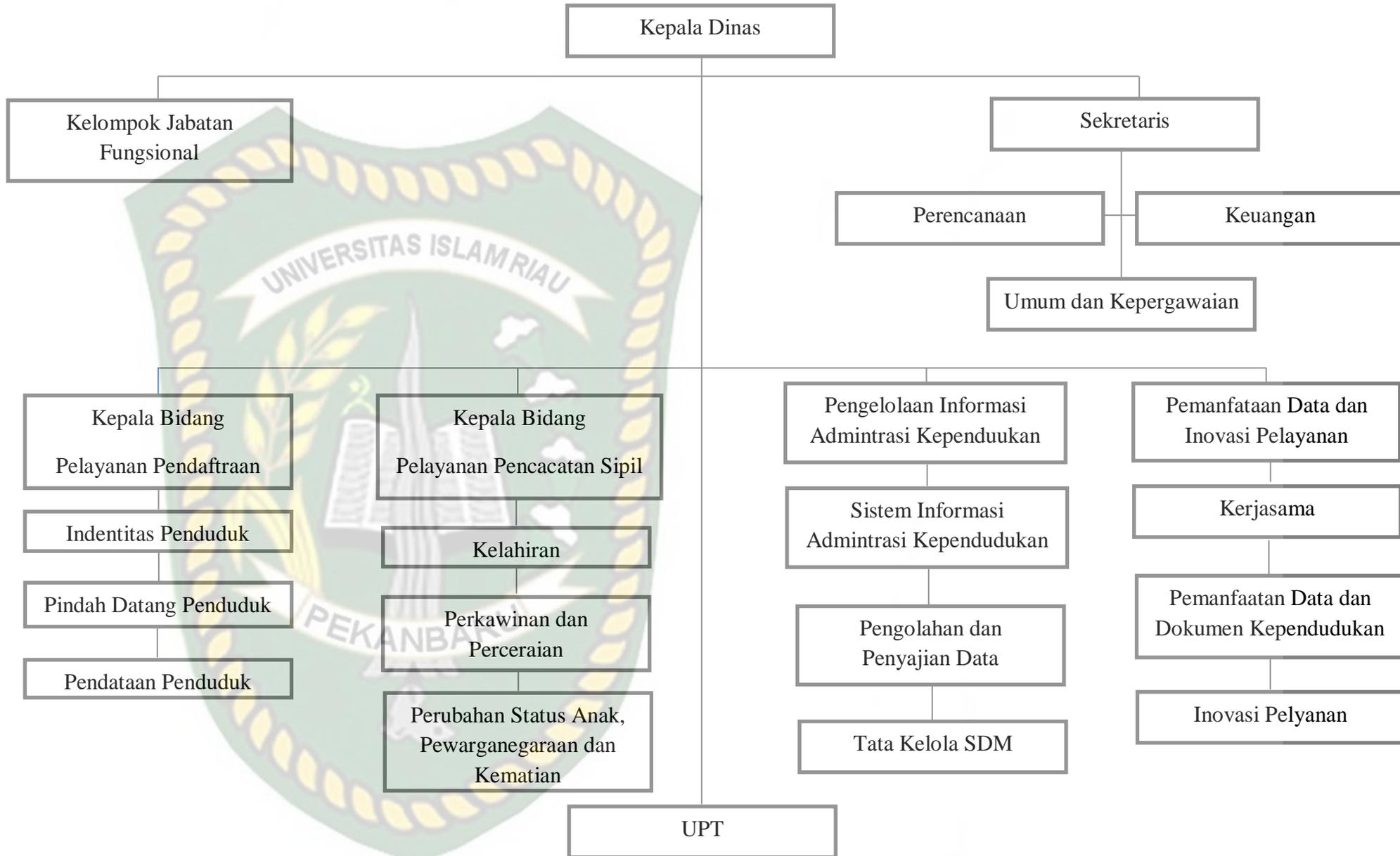
Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah **“Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Memiliki Kompetensi Tinggi, Bermoral, Beriman Dan Bertakwa Serta Mampu Bersaing Ditingkat Local, Nasional, Dan Internasional.”**

4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

GAMBAR 4.1

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU TAHUN 2020



4.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut: “Melaksanakan sebahagian urusan Pemerintah Kota di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Dengan rincian tugas antara lain:

- a. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang Pendaftaran Pendudukan, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
- b. Menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Pendaftaran Pendudukan, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan.
- c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran pendudukan dan pencatatan sipil.
- d. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pemimpin sesuai dengan tugas dan fungsinya.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan bagian penting untuk dikemukakan didalam sebuah penelitian. Hal ini dikarenakan karakteristik responden sangat penting dalam penelitian ini. Ketidaksamaan deskripsi dalam penelitian, maka dalam penelitian bisa menyebabkan hasil dari sebuah penelitian akan biasa atau tidak sesuai dengan diharapkan dari tujuan penelitian sebelumnya.

Seperti penelitian pada umumnya, penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dari beberapa aspek yaitu pada karakteristik jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan masa kerja. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terdapat keanekaragaman karakteristik responden. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah karyawan pada Dinas Kependudukan. Untuk melihat lebih jelasnya mengenai karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan pada tabel berikut dibawah ini:

5.1.1 Jenis Kelamin

Adapun jumlah dan komposisi responden berdasarkan jenis kelamin tergambar pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	35	55,56%
2	Perempuan	28	44,44%
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa komposisi responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 orang atau sebesar 55,56% dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 28 orang atau sebesar 44,44%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada perempuan.

5.1.2 Umur

Umur menjadi salah satu faktor yang cukup berperan dalam membentuk kematangan dalam proses pengambilan keputusan seseorang, disamping faktor-faktor lainnya. Dari sampel penelitian ini adalah 63 karyawan, berdasarkan umu pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	18-30 Tahun	40	63,50%
2	31-45 Tahun	15	23,81%
3	≥45 Tahun	8	12,69%
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Bedasarakan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari komposisi umur responden distribusi yang paling besar beras pada usia 18-30 tahun yaitu 63,50%,

sedangkan untuk umur 31-45 tahun sebesar 23,81% dan untuk umur ≥ 45 sebesar 12,69% maka dapat disimpulkan bahwa karyawan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru mendominasi usia 18-30 tahun.

5.1.3 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksud adalah jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh atau ditamatkan oleh responden. Pendidikan responden dikelompokkan ke dalam dua kelompok pendidikan yaitu pendidikan setara dengan Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK), dan pendidikan Sarjana S1. Untuk lebih jelasnya pemaparan jenjang pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMK/SMA Sederajat	30	47,62%
2	Sarjana S1	33	52,38%
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa komposisi responden yang berlatar belakang pendidikan dominan adalah SMA/SMK sederajat sebanyak 30 orang karyawan 47,62% dan untuk responden yang berlatar belakang pendidikan Sarjana sebanyak 33 orang karyawan 52,38%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan Sarjana S1 lebih dominan dalam penelitian ini.

5.1.4 Lama Bekerja

Lama bekerja merupakan suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat. Kurun waktu tersebut dimulai dari seseorang mulai bekerja menjadi karyawan disuatu perusahaan hingga jangka waktu tertentu. Pekerja yang bekerja dikategorikan dalam 2 komposisi yaitu 5-10 Tahun, dan diatas 20 tahun. Untuk lebih jelasnya disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1	5-10 Tahun	50	79,36%
2	≥ 20 Tahun	13	20,64%
Jumlah		63	100

Sumber: *Data Olahan 2021*

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel diatas dapat dilihat dari 63 responden yang memiliki masa kerja 5-10 tahun adalah responden paling banyak yaitu sebanyak 50 karyawan, Dan yang memiliki masa kerja ≥ 20 tahun sebanyak 13 karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lama bekerja pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ini memiliki masa kerja $> 5-10$ tahun.

5.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pengujian terhadap validitas masing-masing item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini menggunakan metode kolerasi *product moment* terkoreksi (*corrected item-total-correlation*) dengan tingkat signifikan dengan $\alpha = 5\%$ dengan sampel sebanyak 63 karyawan, nilai kritis korelasi product moment atau disebut r tabel adalah 0,2441. Dengan demikian, jika suatu item pertanyaan

memiliki nilai korelasi product moment terkolerasi lebih besar dari 0,2441 maka item pertanyaan tersebut valid. Sedangkan untuk uji reabilitas terhadap kuesioner dilakukan dengan metode alpa-cronbach. Menurut metode ini, jika suatu kuesioner memiliki koefisien alpa-cronbach lebih dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliable.

5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah salah satu uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur digunakan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner atau angket penelitian dapat dikatakan valid jika item setiap pertanyaan mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hasil uji validitas kuesioner Pengaruh *perceived support organization* (persepsi dukungan organisasi) terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbarudapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.5

Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	Korelasi Product Moment (r-hitung)	Korelasi Tabel (r-tabel)	Keterangan
PSO 1	0,710	0,2441	Valid
PSO 2	0,742	0,2441	Valid
PSO 3	0,804	0,2441	Valid
PSO 4	0,714	0,2441	Valid
PSO 5	0,553	0,2441	Valid
PSO 6	0,444	0,2441	Valid
Item Pertanyaan	Korelasi Product Moment (r-hitung)	Korelasi Tabel (r-tabel)	Keterangan
KP 1	0,544	0,2441	Valid
KP 2	0,589	0,2441	Valid

KP 3	0,517	0,2441	Valid
KP 4	0,588	0,2441	Valid
KP 5	0,605	0,2441	Valid
KP 6	0,562	0,2441	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa butir pertanyaan pada variabel X mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat $\alpha = 0,05\%$ dengan 63 responden, maka nilai r hitung yang didapat dari pengolahan data SPSS versi 22.00 lebih besar dari r tabel 0,2441 sehingga butir pertanyaan pada variabel *perceived support organization* (persepsi dukungan organisasi) dan kinerja pegawai yang diajukan dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten bila atau stabil. Reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula Alpha Cronbach's, dimana hasil pengujian dari uji reliabilitas disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Perceived Support Organization</i> (X)	0,745	Reliable
Kinerja Pegawai (Y)	0,574	Reliable

Sumber: Data Olahan SPSS 2021

Pengujian reliabilitas dilakukan pada item pertanyaan yang memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliable jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,60. Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 sehingga instrument yang digunakan nyatakan reliable.

5.3 Analisis Deskriptif *Perceived Support Organization* (X)

5.3.1 Dukungan Keadilan

5.3.1.1 Keadilan Dalam Kesempatan Untuk Peningkatan Kompetensi

Tabel 5.7

Keadilan Dalam Kesempatan Untuk Peningkatan Kompetensi

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	36	57,14%
2	Setuju	22	34,92%
3	Cukup Setuju	5	7,94%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 36 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 57,14%, lalu 22 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 34,92%, dan 5 responden memberi jawaban cukup setuju dengan tingkat persentase 7,94%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0

atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai keadilan dalam kesempatan untuk peningkatan kompetensi yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Namun tidak dipungkiri juga masih banyak pegawai yang belum mengerti kompetensi yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Keadilan pada dasarnya merupakan sebagai kenyamanan pegawai agar para pegawai dapat bekerja dengan meningkatkan kompetensi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori sangat setuju.

5.3.1.2 Keadlian Dalam Kesempatan Pengembangan Karir

Tabel 5.8

Keadlian Dalam Kesempatan Pengembangan Karir

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	38,10%
2	Setuju	30	47,62%
3	Cukup Setuju	9	14,28%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 24 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 38,0%, lalu 30 responden

memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 47,62%, dan 9 responden memberi jawaban cukup setuju dengan tingkat persentase 14,28%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden di atas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai keadilan dalam kesempatan pengembangan karir yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Namun tidak dipungkiri juga masih banyak pegawai yang belum mengerti pengembangan karir yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pengembangan karir pada dasarnya merupakan sebagai meningkatkan kualitas pegawai agar para pegawai dapat bekerja dengan pengembangan karir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori setuju.

5.3.2 Dukungan Atasan/Supervisor

5.3.2.1 Atasan Memberikan Arahan Dalam Bekerja

Tabel 5.9

Atasan Memberikan Arahan Dalam Bekerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	28	44,45%
2	Setuju	27	42,85%
3	Cukup Setuju	8	12,70%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 28 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 44,45%, lalu 27 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 42,85%, dan 8 responden memberi jawaban cukup setuju dengan tingkat persentase 12,70%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai atasan memberikan arahan dalam bekerja yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Atasan harus memberikan arahan yang positif terhadap pegawai supaya bekerja dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori sangat setuju.

5.3.2.2 Atasan Tanggap Dalam Keluhan Dan Pendapat Bawahan

Tabel 5.10

Atasan Tanggap Dalam Keluhan Dan Pendapat Bawahan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	31	49,20%
2	Setuju	30	47,61%
3	Cukup Setuju	2	3,19%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 31 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 49,20%, lalu 30 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 47,61%, dan 2 responden memberi jawaban cukup setuju dengan tingkat persentase 3,19%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai atasan menerima keluhan dari bawahan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Atasan harus mendengarkan keluhan dari pegawai dan memberikan solusi yang terbaik buat pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori sangat setuju.

5.3.3 Dukungan Kesejahteraan Karyawan

5.3.3.1 Adanya Kepedulian Organisasi Kepada Kesejahteraan Pegawai

Tabel 5.11

Adanya Kepedulian Organisasi Kepada Kesejahteraan Pegawai

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	35	55,55%
2	Setuju	28	44,45%
3	Cukup Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 35 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 55,55%, lalu 28 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 44,45%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai adanya kepedulian organisasi kepada kesejahteraan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Organisasi harus saling bekerjasama dan saling sejahtera antara sesama pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori sangat setuju.

5.3.3.2 Adanya Kepedulian Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

Tabel 5.12

Adanya Kepedulian Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	18	28,57%
2	Setuju	36	57,15%
3	Cukup Setuju	9	14,28%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 18 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 28,57%, lalu 36 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 57,15%, dan 9 responden memberi jawaban cukup setuju dengan tingkat persentase 14,28%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai adanya kepedulian organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Organisasi harus peduli terhadap kepuasan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori setuju.

5.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang *Perceived Support Organization*(X)

Tabel 5.13

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang *Perceived Support Organization*

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel <i>Perceived Support Organization</i> (X)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Keadilan dalam kesempatan untuk peningkatan kompetensi	36	2	5	-	-	
	Nilai Bobot	180	8	15	-	-	203
2	Keadlian dalam kesempatan pengembangan karir	24	30	9	-	-	
	Nilai Bobot	120	120	27	-	-	267
3	Atasan memberikan arahan dalam bekerja	28	27	8	-	-	
	Nilai Bobot	140	108	24	-	-	272
4	Atasan tanggap dalam keluhan dan pendapat bawahan	31	30	2	-	-	
	Nilai Bobot	155	120	6	-	-	281
5	Adanya kepedulian organisasi kepada kesejahteraan pegawai	35	28	-	-	-	

	Nilai Bobot	175	112	-	-	-	287
6	Adanya kepedulian organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai	18	36	9	-	-	
	Nilai Bobot	90	144	27			261
	Total Nilai Bobot	-	-	-	-	-	1571

Sumber: *Data Olahan 2021*

Berdasarkan tabel diatas mengenai rekapitulasi variabel *perceived support organization* (persepsi dukungan organisasi) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1571. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi} = 6 \times 5 \times 63 = 1890$$

$$\text{Nilai terendah} = 6 \times 1 \times 63 = 378$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah:

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{1890 - 378}{5} = 302$$

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel *perceived support organization* (persepsi dukungan organisasi) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik = 1510 - 1812

Baik = 1208 - 1510

Ragu-Ragu =906 - 1208

Tidak Baik =604 - 906

Sangat Tidak Baik = 302 - 604

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variable *perceived support organization* (persepsi dukungan organisasi) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaruberada pada kategori sangat baik. Kriteria penilaian berada diantara **1510 – 1812**. Hal ini menunjukkan bahwadukungan organisasi didinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru sudah terjalan sesuai keinginan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Pegawai yang bekerja di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru sudah terorganisasi dan dapat dukungan dari pegawai yang lain dan indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini telah mewakili atas pernyataan yang dikemukakan oleh para pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru.

5.5 Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai (Y)

5.5.1 Kualitas Kerja

5.5.1.1 Kemampuan Pegawai Dalam Bekerja

Tabel 5.14

Kemampuan Pegawai Dalam Bekerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	32	50,80%
2	Setuju	28	44,44%
3	Cukup Setuju	3	4,76%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 32 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 50,80%, lalu 28 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 44,44%, dan 3 responden memberi jawaban cukup setuju dengan tingkat persentase 4,76%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai kemampuan pegawai dalam bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Kemampuan pegawai bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah sangat baik. Berdasarkan hasil tanggapan

maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori sangat setuju.

5.5.1.2 Keterampilan Yang Dikerjakan Oleh Pegawai

Tabel 5.15

Keterampilan Yang Dikerjakan Oleh Pegawai

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	28	44,44%
2	Setuju	32	50,79%
3	Cukup Setuju	3	4,77%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 28 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 44,44%, lalu 32 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 50,79%, dan 3 responden memberi jawaban cukup setuju dengan tingkat persentase 4,77%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai keterampilan yang dikerjakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pegawai yang memiliki keterampilan yang sangat bagus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil

tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori setuju.

5.5.2 Kuantitas Kerja

5.5.2.1 Pegawai Datang Tepat Waktu Dalam Bekerja

Tabel 5.16
Pegawai Datang Tepat Waktu Dalam Bekerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	40	63,50%
2	Setuju	21	33,33%
3	Cukup Setuju	2	3,17%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 40 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 63,50%, lalu 21 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 33,33%, dan 2 responden memberi jawaban cukup setuju dengan tingkat persentase 3,17%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai pegawai datang tepat waktu dalam bekerja yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pegawai yang bekerja di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah datang dengan tepat waktu dan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori sangat setuju.

5.5.2.2 Pencapaian Yang Dibuat Oleh Pegawai Dalam Bekerja

Tabel 5.17
Pencapaian Yang Dibuat Oleh Pegawai Dalam Bekerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	28	44,44%
2	Setuju	35	55,56%
3	Cukup Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 28 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 44,44%, dan 35 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 55,56%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai pencapaian yang telah dibuat oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus mencapai dengan keinginan sendiri dan

keinginan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori setuju.

5.5.3 Tanggung Jawab

5.5.3.1 Pegawai Harus Bertanggung Jawab Dengan Hasil Kerjanya

Tabel 5.18
Pegawai Harus Bertanggung Jawab Dengan Hasil Kerjanya

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	29	46,03%
2	Setuju	34	53,96%
3	Cukup Setuju	-	-
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 29 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 46,03%, dan 34 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 53,96%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai pegawai harus bertanggung jawab apa yang telah dilakukan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pegawai selalu bertanggung jawab dengan hasil yang telah di kerjakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori setuju.

5.5.3.2 Atasan Harus Mengambil Keputusan Yang Sangat Tepat

Tabel 5.19

Atasan Harus Mengambil Keputusan Yang Sangat Tepat

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	35	55,56%
2	Setuju	26	41,26%
3	Cukup Setuju	2	3,18%
4	Tidak Setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		63	100,00

Sumber: *Data Olahan 2021*

Dapat dilihat pada tabel diatas, hasil responden pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru ada sebanyak 35 orang responden memberi jawaban sangat setuju dengan tingkat persentase 55,56%, lalu 26 responden memberi jawaban setuju dengan tingkat persentase 41,26%, dan 2 responden memberi jawaban cukup setuju dengan tingkat persentase 3,18%. Sedangkan untuk indikator dengan kriteria tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 0 atau bisa dikatakan tidak ada yang memilih kriteria tersebut. Dari hasil tanggapan responden diatas maka dapat dilihat bahwa sebagian besar menjawab dengan pernyataan sangat setuju, ini berarti pegawai telah mengerti mengenai atasan harus mengambil keputusan yang tepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Atasan harus membuat keputusan yang tepat agar tidak terjadi kesalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil tanggapan maka dapat disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden dalam kategori sangat setuju.

5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Pegawai (Y)

Tabel 5.20

Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Kinerja Pegawai

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Kinerja Pegawai(Y)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1	Kemampuan pegawai dalam bekerja	32	28	3	-	-	
	Nilai Bobot	160	112	9	-	-	281
2	Keterampilan yang dikerjakan oleh pegawai	28	32	3	-	-	
	Nilai Bobot	140	128	9	-	-	277
3	Pegawai datang tepat waktu dalam bekerja	40	21	2	-	-	
	Nilai Bobot	200	84	6	-	-	290
4	Pencapaian yang dibuat oleh pegawai dalam bekerja	28	35	-	-	-	
	Nilai Bobot	140	140	-	-	-	280
5	Pegawai harus bertanggung jawab dengan hasil kerjanya	29	34	-	-	-	
	Nilai Bobot	145	136	-	-	-	281

6	Atasan harus mengambil keputusan yang sangat tepat	35	26	2	-	-	
	Nilai Bobot	175	104	6	-	-	285
	Total Nilai Bobot	-	-	-	-	-	1694

Sumber: *Data Olahan 2021*

Berdasarkan tabel diatas mengenai rekapitulasi variabel kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1694. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut:

$$\text{Nilai tertinggi} = 6 \times 5 \times 63 = 1890$$

$$\text{Nilai terendah} = 6 \times 1 \times 63 = 378$$

Untuk mencari interval koefisiennya adalah:

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{1890 - 378}{5} = 302$$

Untuk mengetahui tingkat kategori mengenai kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik = 1510 - 1812

Baik = 1208 - 1510

Ragu-Ragu = 906 - 1208

Tidak Baik = 604 - 906

Sangat Tidak Baik = 302 - 604

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variable kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru berada pada kategori sangat baik. Kriteria penilaian berada diantara **1510 – 1812**. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang dihasilkan pun tinggi dan sangat baik, maka pekerjaan yang diberikan akan dapat terselesaikan dengan maksimal dan para pegawai juga menerapkan kedisiplinan sehingga tidak ada masalah dengan pekerjaan yang telah dilakukan.

5.7 Hasil Analisis Data

5.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yaitu pengaruh *perceived support organization* (persepsi dukungan organisasi) terhadap kinerja pegawai. Adapun hasil olahan data dengan menggunakan SPSS Versi 22 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.21

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,744	2,301		8,147	,000
	PERCEIVED SUPPORT ORGANIZATION	,311	,087	,414	3,556	,001

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

Sumber: *Data Olahan SPSS 2021*

Model persamaan regresi sederhana dari hasil SPSS tersebut yaitu:

$$Y = 18,744 + 0,311X$$

Dimana:

a = Nilai konstanta 18,744 berarti bahwa nilai konstanta, ketika *perceived support organization* konstan, maka nilai kinerjanya 18,744.

b = Koefisien regresi *perceived support organization* sebesar 0,311 menyatakan bahwa apabila *perceived support organization* meningkat sebesar 0,311 satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar satu. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *perceived support organization* dengan kinerja pegawai.

5.7.2 Analisis Koefisien Korelasi (r)

Berdasarkan koefisien korelasi dimaksudkan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel yaitu variabel *perceived support organization* dan variabel kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Hubungan dua variabel tersebut dapat terjadi karena adanya hubungan sebab akibat atau dapat pula terjadi karena kebetulan saja. Kedua variabel dikatakan berkorelasi jika perubahan pada variabel yang satu akan diikuti perubahan pada variabel yang lain. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.22

Hasil Uji Koefisien Korelasi (r)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,414 ^a	,172	,158	1,7135

a. Predictors: (Constant), PERCEIVED SUPPORT ORGANIZATION

b. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

Sumber: *Data Olahan SPSS 2021*

Dari hasil analisis korelasi diatas diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,414 atau sebesar 41,4%. Nilai koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara variabel dependen (*perceived support organization*) dan independen (kinerja pegawai) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru.

5.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan tabel 5.17 diatas maka dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,172 atau sebesar 17,2% sedangkan sisanya 82,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel X memengaruhi variabel Y. Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X menerangkan Y.

5.7.4 Uji t (Prasial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independennya yaitu *perceived support organization* berpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kinerja pegawai. Apabila nilai t hitung > t tabel, maka variabel bebasnya secara individu memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Begitu pun jika tingkat

signifikannya apabila $< 0,05$ maka dapat dikatakan variabel bebasnya secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap terikatnya. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.23
Hasil Uji t (Parsial)

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients				
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,744	2,301		8,147	,000
	PERCEIVED SUPPORT ORGANIZATION	,311	,087	,414	3,556	,001

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI
Sumber: *Data Olahan SPSS 2021*

Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel konflik kerja diperoleh nilai t hitung sebesar 3,556 lebih besar dibandingkan dengan t tabel 1,67022. Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka hipotesis diterima. Dengan demikian *perceived support organization* berpengaruh dan signifikan terhadap meningkatkan kinerja pegawai.

Adapun nilai T tabel didapati dari rumus sebagai berikut:

$$T \text{ tabel} = t (\alpha / 2 ; n-k-1)$$

$$= t (0,05 / 2 ; 63 - 1 - 1)$$

$$= t (0,025 ; 61) = 1,67022$$

Keterangan: n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Bebas (X)

$$\alpha = 0,05$$

5.8 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya jika organisasi memberikan dukungan kepada organisasi maka kinerja pegawai juga meningkat. Karyawan memiliki persepsi dukungan organisasi atas dukungan organisasi yang diberikan oleh dinas kepada karyawan berupa kesejahteraan yang dirasakan oleh karyawan maupun diberikan bagi kompensasi, bonus, dan *reward*. Dukungan organisasi agar dirasakan maksimal oleh pegawai, hendaknya manajemen dalam mengambil keputusan mempertimbangkan tujuan organisasi dengan kepentingan pegawai secara seimbang, membangun suasana yang baik antara para pegawai, agar nantinya para pegawai dapat saling membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang terkait tugas pokok dan fungsi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi Wisaksono (2014), M. Lutfi Al Fahmi, Amri, Sulaiman (2014), dan Fanni Darmawan Purba (2009) yang menyimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. (Journal, Febrianti Susana Rosa, Tabroni, Dan Choiril Maksum)

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:.

1. Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru dapat disimpulkan bahwa Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) yang terjadi pada dinas dirasa sudah baik, pegawai sudah memiliki dukungan dari organisasi, dari pegawai lain dalam membantu pekerjaan yang belum terselesaikan kepada pegawai.
2. Kinerja pegawai yang dihasilkan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbarudalam kategori sangat baik,hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang dihasilkan sangat baik, maka pekerjaan yang diberikan akan dapat terselesaikan dengan maksimal dan para pegawai menerapkan kedisiplinan sehingga tidak ada masalah dalam pekerjaan yang diberikan.
3. Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan nilai dengan uji secara parsial dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan ke arah positif.

4. Hubungan keeratan Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) terhadap kinerja pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru pada kategori kuat, besaran nilai t hitung dapat dilihat dari nilai korelasi (r) memperoleh nilai 0,414 atau 41,4%. dan kontribusi yang diberikan untuk variabel kinerja pegawai sebesar 17,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas lebih lanjut dalam penelitian ini.

6.2 Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada perusahaan agar memberikan dukungan di organisasi tersebut supaya dapat menjalankan sesuai tugas yang diberikan oleh perusahaan.
2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi tingginya kinerja yang terjadi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali AS dkk., (2013). *Jumlah eritrosit, kadar hemoglobin dan hematokrit pada berbagai jenis itik lokal terhadap penambahan probiotik dalam ransum.* *Jurnal Ilmiah Peternakan* 1(3): 1001-1013, September 2013.
- Dessler, Gary, 2012. *Human Resource Management*. New Jersey : John Willey and Sons.
- Eisenberger, P. N. (2014). *Perceived Organizational Support and Risk Taking.* *Journal of Managerial Psychology*, Vol.29 Iss 2 pp.
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. *Perilaku Konsumen*. Citra Books Indonesia: Palembang.
- Irefin, Peace & Mohammed Ali Mechanic. (2014). *Effect of Employee Commitment on Organizational Performance in Coca Cola Nigeria Limited Maiduguri, Borno State.* *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)* Volume 19, Issue 3, Ver. I (Mar. 2014), PP 33-41 eISSN: 2279-0837, p-ISSN: 2279-0845.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Lotunani, Alamsyah., M.S. Idrus, Eka Afnan, dan Margono Setiawan. 2014. *The Effect of Competence on Commitment, Performance, and Satisfaction with Reward as a Moderating Variable: A Study on Designing Work Plans in*

Kendari City Government, Southeast Sulawesi. International Journal of Business and Management Invention. Volume 3. Issue 2. Halaman 18-25.

Luthans, Fred & Jonathan P. Doh. 2014. *Manajemen Internasional: Budaya, Strategi, dan Perilaku*. Edisi Ke-8. Buku Ke-2. Jakarta. Salemba Empat.

Murgianto et al. (2016). *Teater daerah indonesia*. Denpasar: Kanisius.

Napitupulu, G. B., & Bernawati, Y. (2016). *Pengaruh Faktor Organisasional, Faktor Individual, dan Faktor Demografi Terhadap Intensi Whistleblowing Simposium Nasional Akuntansi XIX*.

Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi. Salemba Empat*. Jakarta.

Sopiah.2011, *Perilaku Organisasional.*: C.V Andi Offset, Yogyakarta.

Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada* Jakarta-14240.