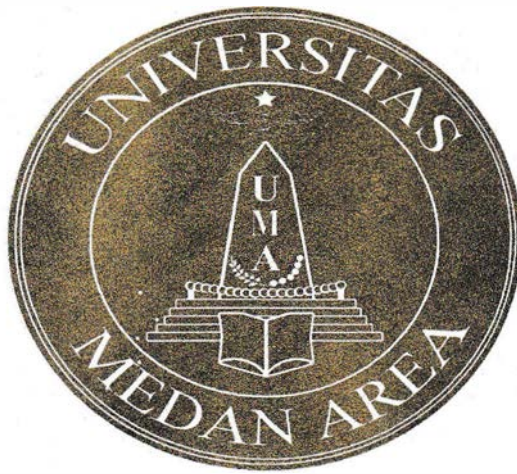


**PENGARUH KOMPENSASI DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP MOTIVASI PEGAWAI
DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN
KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG KISARAN)**

TESIS



Oleh

**Ahmad Rifai Lubis
NPM 091801046**

**PROGRAM PACASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2011**

**PENGARUH KOMPENSASI DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP MOTIVASI PEGAWAI
DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN
KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG KISARAN)**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area**



Oleh

**Ahmad Rifai Lubis
NPM 091801046**

**PROGRAM PACA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2011**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap
Motivasi Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi
Kasus Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan
Lelang Kisaran)**

Nama : Ahmad Rifai Lubis

NIM : 091801046

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. R. Hamdani Harahap, MSi

Drs. Kariono, MA

**Ketua Program Studi,
Magister Administrasi Publik,**

Direktur,

Drs. Kariono, MA

Drs. Heri Kusmanto, MA

Telah diuji pada tanggal 25 Mei 2011



Panitia Penguji Tesis :

Ketua	: Warjio, S.Sos, MA.
Sekretaris	: Drs. Usman Tarigan, MS
Pembimbing I	: DR. Hamdani R Harahap, MSi
Pembimbing II	: Drs. Kariono, MA.
Penguji Tamu	: Drs. Heri Kusmanto, MA.

ABSTRAK

AHMAD RIFAI LUBIS, 2011, Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kisaran), dibawah bimbingan Dr. R. Hamdani Harahap, Msi dan Drs. Kariono, MA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada/tidaknya hubungan korelasi antara kompensasi dan kepuasan kerja, pengaruh kompensasi dan kepuasan kerja (baik secara simultan maupun parsial/individual) terhadap motivasi kerja pegawai KPKNL Kisaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/public pengguna jasanya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode descriptive survey dan metode explanatory survey dengan sifat deskriptif-verifikatif. Tipe penelitian adalah causalitas, yaitu akan menguji tingkat pengaruh antar variable dengan unit analisisnya adalah individu seluruh pegawai KPKNL Kisaran. Data dalam penelitian ini bersifat cross section, artinya informasi dari seluruh sampel dikumpulkan dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari responden terhadap objek yang sedang diteliti.

Berdasarkan pengolahan data yang telah dikumpulkan, penelitian ini berhasil mengungkap adanya hubungan korelasional antara kompensasi dan kepuasan kerja dan pengaruh kompensasi dan kepuasan kerja terhadap motivasi pegawai, baik pengaruh secara simultan maupun parsial.individu secara langsung maupun tidak langsung.

Kata Kunci : kompensasi, kepuasan kerja, motivasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas semua karunia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini pada waktunya. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Universitas Medan Area Medan.

Berkaitan dengan penyusunan dan penyelesaian tesis ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada ;

1. Drs. Heri Kusmanto, MA, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area Medan;
2. Drs. Kariono, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik;
3. Dr. R. Hamdani Harahap dan Drs. Kariono, MA, selaku Tim Pembimbing dalam penyusunan tesis ini;
4. Bapak/Ibu seluruh dosen/staf pengajar di Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area;
5. Kepala KPKNL Kisaran yang telah memberikan ijin penelitian;
6. Keluarga, khususnya istriku tercinta Wardati Humaira, SST dan anak-anakku Muhammad Farhat Auzaie Lubis dan Muhammad Farras Naufal Lubis yang selalu memberikan dorongan semangat bagi penulis dalam menempuh pendidikan selama ini;
7. Teman-teman penulis, baik dilingkungan kampus UMA Medan maupun dilingkungan KPKNL Kisaran, yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini; dan
8. Semua pihak yang memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis mendoakan semoga Allah SWT mencatatnya sebagai amal sholeh dan memberikan balasan yang sebaik-baiknya, amin.

Dengan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari masih adanya kekurangan-kekurangan dalam penyusunan tesis ini, baik tata cara penulisan, pengambilan kutipan-kutipan maupun interpretasi terhadap pendapat-pendapat para ahli. Oleh karena itu dimohon agar siding pembaca tidak segan segan memberikan kritik dan masukan untuk perbaikannya.

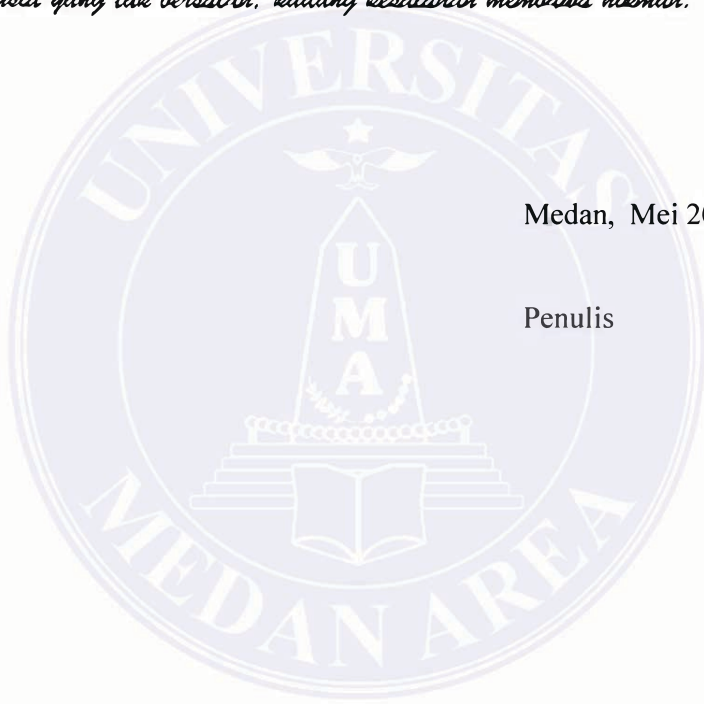
Akhir kata, semoga tesis ini ada guna dan mamfaatnya, amin.

Tiada gading yang tak patah, kadang kepatahan membawa indah

Tiada manusia yang tak bersalah, kadang kesalahan membawa hikmah.

Medan, Mei 2011

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman

Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Kerangka Pemikiran	11
1.6 Hipotesis Penelitian	14
 BAB II TINJAUAN PUSATAKA	 15
2.1 Kajian Pusataka	15
2.1.1 Pengertian dan fungsi–fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.2 Konpensasi	19
2.1.2.1 Pengertian Kompensasi	19
2.1.2.2 Tujuan Kompensasi	20
2.1.2.3 Bentuk – bentuk Kompensasi	23
2.1.3 Kepuasan Kerja	27
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja	27
2.1.3.2 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja	29
2.1.4 Motivasi	32
2.1.4.1. Pengertian Motivasi	32

2.1.4.2. Teori teori Motivasi	34
2.1.4.3. Indikator – Indikator Motivasi	38
2.1.5. Kepuasan Layanan Publik	44
2.1.6 Model Kepuasan Pelanggan	48
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Metode yang digunakan	51
3.2 Teknik Pengumpulan Data	52
3.3 Operasionalisasi Variabel	53
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	55
3.5 Rancangan Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum KPKNL Kisaran	61
4.1.1 Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Wilayah Kerja	61
4.1.2 Struktur Organisasi KPKNL Kisaran	63
4.2 Karakteristik Responden	64
4.3 Tanggapan Responden	66
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kompensasi	66
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja	68
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Motivasi	70
4.4 Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Motivasi Pegawai Dilingkungan KPKNL Kisaran	72
4.5 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	78
BAB V : Kesimpulan dan Saran	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah uraian jabatan dilingkungan Kementerian Keuangan	5
Tabel 1.2	Grade/peringkat jabatan untuk pejabat dan pelaksana di lingkungan Kementerian Keuangan	6
Tabel 3.1	Operasionalisasi dari Variable Bebas (X_1 dan X_2) dan Variable Terikat (Y)	54
Tabel 4.1	Karakteristik responden menurut jenis kelamin	64
Tabel 4.2	Karakteristik responden menurut usia	65
Tabel 4.3	Karakteristik responden menurut status perkawinan	65
Tabel 4.4	Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan	65
Tabel 4.5	Karakteristik responden menurut masa kerja	65
Tabel 4.6	Tanggapan responden mengenai kompensasi Pegawai di KPKNL Kisaran	67
Tabel 4.7	Nilai Rata-rata Indeks persepsi Kompensasi Pegawai di KPKNL Kisaran	68
Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai kepuasan kerja di KPKNL Kisaran	69
Tabel 4.9	Nilai Rata-rata Indeks persepsi Kepuasan Kerja di KPKNL Kisaran	70
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai motivasi di KPKNL Kisaran	71
Tabel 4.11	Nilai Rata-rata Indeks Persepsi Motivasi di KPKNL Kisaran	72
Tabel 4.12	Matriks Korelasi Antar Variable	73
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi	74
Tabel 4.14	Hasil pengujian simultan X_1 dan X_2 ke Y dan Pengaruh di Luar Sub Variable	75
Tabel 4.15	Pengaruh variable X_1 dan X_2 ke Y dan Pengaruh di Luar Sub variable	76
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Parsial antara X_1 dan X_2 terhadap Y	76
Tabel 4.17	Pengaruh langsung dan tidak langsung dari Kompensasi Terhadap Motivasi Pegawai	77
Tabel 4.18	Pengaruh Langsung dan Tidak langsung dari Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi pegawai	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Gambar Kerangka pemikiran peneltian	13
Gambar 1.2	Gambar Diagram jalur hubungan antar variable	13
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KPKNL Kisaran	64
Gambar 4.2	Diagram hubungan kausal antara Kompensasi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) dan Motivasi (Y)	78



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas mengharuskan pembenahan dalam manajemen publik. Masih tingginya tingkat keluhan masyarakat pengguna jasa menunjukkan bahwa pemerintah sebagai organisasi publik masih belum sepenuhnya mampu menciptakan sistem pelayanan yang akseptabel dimata rakyat. Hal ini sedikit banyak telah membawa dampak menurunnya kepercayaan publik terhadap organisasi publik. Memang melakukan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut pelbagai aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita.

Hal ini seperti terungkap dari makalah Burhanuddin Muhtadi yang berjudul *"Refleksi Hari Anti Korupsi Sedunia Budaya Kleptokrasi Dalam Pelayanan Publik Kita"* yang dimuat dalam Jurnal Nasional tanggal 9 Desember 2008. Ia mengatakan bahwa kecenderungan pelayanan publik yang terjebak pada *rule driven* sehingga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan akurat, mengkondisikan masyarakat untuk memberikan uang tips agar pengurusan layanan publik cepat selesai. Pelayanan yang berbelit belit memicu masyarakat terseret dalam siklus kleptokrasi yang tiada berujung. Mereka lebih memilih membayar uang rokok daripada kehilangan opportunity cost yang lebih mahal.

Lebih lanjut ia mengatakan bahwa masih terdapat pekerjaan rumah yang tertumpuk dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang baik. Salah satu parameter yang biasa dipakai untuk menilai kualitas pelayanan adalah dengan indeks TERRA yaitu tangibels (hal hal yang dapat diraba), emphaty (empati) reliability (keterandalan), responsiveness (ketanggapan), dan assurance (kenyamanan). Praktek pelayanan administrasi yang cenderung tidak profesional dan kuat dengan nuansa suap tidak bisa seluruhnya disalahkan kepada aparat. Hampir tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara pemeberi suap dan yang menerima suap. Masyarakat tampaknya menginginkan pelayanan cepat atau jalan pintas sementara aparat mencari peluang mendapat uang tambahan dengan menyebut pelayanan ekstra dengan memberi sejumlah uang.

Sebenarnya, sejalan dengan tuntutan pelayanan publik yang berkualitas dan mendapat kepastian hukum, di lingkungan Kementerian Keuangan telah diberlakukan program reformasi birokrasi sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 30/KMK.01/2007 sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor : 7 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah. Program reformasi birokrasi yang diterapkan di lingkungan Kementerian Keuangan dimaksudkan sebagai salah satu jawaban bagi tuntutan masyarakat yang menghendaki kinerja Kementerian Keuangan yang transparan dan akuntabel.

Esensi dari program reformasi birokrasi yang sedang digulirkan di lingkungan Kementerian Keuangan sejatinya adalah melakukan perbaikan-perbaikan baik terhadap kelembagaan, proses pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia dengan tujuan akhirnya adalah memberikan pelayanan publik yang lebih baik, dan meningkatkannya secara terus menerus. Dalam

kerangka itu, Kementerian Keuangan melakukan penataan terhadap 4 aspek yaitu :

a. Penataan organisasi yang meliputi : modernisasi organisasi, pemisahan, penggabungan, dan penajaman fungsi organisasi.

Penataan organisasi Kementerian Keuangan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, perkembangan kebijakan keuangan negara, dan dinamika administrasi publik. Pembenahan dan pembangunan kelembagaan yang terarah dan pro publik diharapkan memberikan dukungan dan pedoman bagi pelaksanaan pembangunan masyarakat dan negara yang lebih adil dan rasional.

Dengan berorientasi pada aspirasi publik, organisasi Kementerian Keuangan tidak bersifat *massive*, melainkan senantiasa melakukan *self reinventing* sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Konsekuensinya, ke depan penataan organisasi akan terus menerus dilakukan dengan tujuan utama menjadikan Kementerian Keuangan sebagai organisasi birokrasi yang peka terhadap tuntutan pelayanan publik dan menghasilkan kebijakan dan layanan yang adil dan rasional.

Dengan penataan organisasi, saat ini Kementerian Keuangan membawahi unit-unit eselon I sebagai berikut :

1. Wakil Menteri Keuangan;
2. Sekretariat Jenderal (Sekjend),
3. Direktorat Jenderal Anggaran (DJA),
4. Direktorat Jenderal Pajak (DJP),
5. Direktorat Jenderal Bea Cukai (DJBC),
6. Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb),

DAFTAR PUSATAKA

- AA Anwar Prabu Mangkunegara (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ahmad Tohardi (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Griffin, R.W and G. Moorhead (1986), *Organizational Behavior*, Houghton, MifflinC., Boston
- Arikunto, (1995), *Metodologi Penelitian*, Pustaka, Jogjakarta.
- Armstrong, M (1998) *Manajemen Sumber Daya Manusia (A Handbook of Human Resources Management)*, Gramedia, Jakarta.
- Cascio, Wayne F (1998), *Managing Human Resources, Productivity, Quality Of Work Life Profit*, International Edition, Mc Graw-Hill Inc, New York.
- Hani Handoko (1984), *Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.
- Harsey, P dan K. Blanchard (1988), *Management of Organizational Behavior Human Resources*, Prentice Hall Intl'l Inc, London
- Hesket, James, at.al, *The Services Profit Chane*, The Free Press, New York.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 tentang Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan RI.
- Malayu, SP Hasibuan (2003) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT.Aksara, Jakarta.
- Martin Handoko (1992), *Motivasi Daya Penggerak Prilaku*, Kanisius, Yogyakarta.
- Milkovick, Gerge T and Boudreau (1977), *Human Resources Management*, Richard D Irwin Inc, Boston.
- Muhtadi, Burhanuddin (2008), *Refleksi Hari Anti Korupsi Sedunia Budaya Kleptokrasi Dalam Pelayanan Publik Kita*, Jurnal Nasional, Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 184/PMK.01/2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan RI.

Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah.

Siagia, SP (1995), Teori Motivasi dan Aplikasinya, Rineka Cipta, Jakarta.

Simamora, H (2001) Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE YKPN, Yogyakarta.

Vroom, VH (1964), Work and Motivation, John Wiley and Sons, New York.

Winardi (2001), Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.



RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS

Nama : Ahmad Rifai Lubis
Tempat/Tgl Lahir : Kota Nopan, 21 Nopember 1971
Agama : Islam
Status : Menikah
Keluarga : Wardati Humaira (istri)
Muhammad Farhat Auzaie Lubis (anak)
Muhammad Farras Naufal Lubis (anak)

Anak ke : 5 dari 5 bersaudara
Nama Ayah : H. Zainuddin Lubis (Alm)
Nama Ibu : Moncot Nasution (Alm)
Alamat rumah : Komplek Bumi Asri Blok G Nomor 134
Jalan Asrama Medan.

Pekerjaan : PNS
Alamat Kantor : Kanwil II DJKN Medan
Gedung Keuangan Negara Unit II, Lt 4
Jalan P. Diponegoro Nomor 30 A Medan

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD Negeri Koto Nopan, Pasaman, Sumbar (1977-1984)
SMP Negeri 1 Rao, Pasaman, Sumbar (1984-1987)
SMA Swasta Josua Medan (1987-1990)
Universitas Medan Area, Medan (1991-1997)

III. RIWAYAT PEKERJAAN

Kantor Pusat BUPLN, Jakarta (1998-2000)
Kantor Pelayanan Pengurusan Piutang Negara Medan (2000-2002)
Kanwil II DJPLN Medan (2002-2004)
Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara Banda Aceh (2004-2007)
Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Banda Aceh (2007-2009)
Kanwil II DJKN Medan (2009-sekarang)