

SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA MAKASSAR**

MUH. ARIF

E21116318



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Muh. Arif (E21116318), Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar Tahun 2021, XVI + 98 Halaman + 2 Gambar + 24 Tabel + Lampiran + 24 Daftar Pustaka (1985-2019) + Dibimbing Oleh Dr. Hasniati S.Sos., M.Si dan Adnan Nasution S.Sos., M.Si.

Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar merupakan Dinas yang mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Proses pelaksanaannya berpedoman pada visi dan misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar, mewujudkan infrastruktur Ke-PU-an yang berkualitas dan berkearifan lokal, manajemen infrastruktur yang modern dan akuntabel sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah serta sesuai dengan nilai budaya dan berdayaguna bagi masyarakat.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif model asosiatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS, data yang diolah didapatkan dari data primer melalui pembagian kuesioner kepada 67 sampel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, dari hasil tabel regresi didapatkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,374, hal tersebut berarti bahwa Kinerja Pegawai dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja sebanyak 37,4%, selebihnya 62,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Lingkungan Kerja, Kinerja Pegawai



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Muh. Arif (E21116318), The Influence of Work Environment on Employee Performance at the Makassar City Public Works Office in 2021, XVI + 98 Pages + 2 Pictures + 24 Tables + Attachments + 24 Bibliography (1985-2019) + Supervised by Dr. Hasniati S.Sos., M.Si and Adnan Nasution S.Sos., M.Si.

The Public Works Office of Makassar City is an agency that has the task of assisting the mayor in carrying out government affairs in the field of public works which is the authority of the Region and the assistance task assigned to the Region. The implementation process is guided by the vision and mission of the Public Works Office of Makassar City, realizing quality Public Works infrastructure with local wisdom, modern and accountable infrastructure management in accordance with standards set by the government and in accordance with cultural values and is useful for the community.

The purpose of this study is to determine how the influence of the work environment on employee performance at the Makassar City Public Works Office. This research uses an associative quantitative model approach. The data analysis technique used is simple linear regression analysis using SPSS, the processed data is obtained from primary data through the distribution of questionnaires to 67 samples.

The results of this study indicate that the work environment affects employee performance, from the results of the regression table, the coefficient of determination (R^2) is 0.374, this means that employee performance is influenced by the work environment as much as 37.4%, the rest 62.6% is influenced by factors. others that were not researched.

Keywords: Work Environment, Employee Performance



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Muh. Arif
NIM : E21116318
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

Adalah karya tulisan saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip dan dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 29 Maret 2021

Yang Menyatakan



Muh. Arif



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muh. Arif
NIM : E211 16 318
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai
Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 29 Maret 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

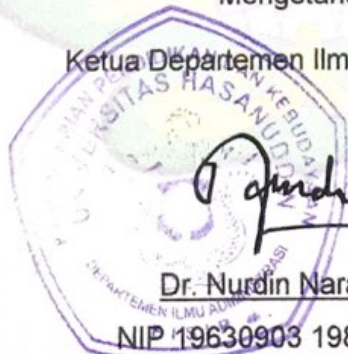
Dr. Hasnati, S.Sos., M.Si
NIP 19680101 199702 2001

Pembimbing II

Adnan Nasution, S.Sos., M.Si
NIP 19740707 200501 1 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi



Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muh. Arif
NIM : E211 16 318
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai
Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi program sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Pada Hari Jumat 5 Maret 2021.

Dewan Penguji Skripsi:

Ketua Sidang : Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
Sekertaris Sidang : Adnan Nasution, S.Sos., M.Si
Anggota : 1. Dr. Syahribulan, M.Si
2. Drs. Nelman Edy, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur tiada hentinya penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, serta curahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Serta tak lupa salam dan shalawat senantiasa tercurah kepada junjungan kita baginda Muhammad SAW. Nabi yang membawa umat manusia dari alam jahilia menuju alam yang lebih beradab dengan cinta dan kasih sayang.

Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga penulis terbuka dan dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang membangun untuk perbaikan karya tersebut kedepannya.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentu banyak pihak yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis, maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang senantiasa mendidik, mendukung dan mendoakan penulis sampai sekarang ini. Jasa orang tua yang begitu besar maka sebagai anak senantiasa mendoakan semoga beliau selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Selain itu, selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nurdin Nara, M.Si, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
2. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran meski ditengah kesibukan senantiasa meluangkan waktunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterimah kasih dan berharap semoga ibu selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Adnan Nasution S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan memberikan masukan terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterimah kasih dan berharap bapak selalu dalam lindungan Allah SWT.
4. Dr. Syahribulan M.Si dan Drs. Nelman Edy M.Si, selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran dan kritikan pada penulis dalam menyusun skripsi ini, penulis sangat berterima kasih dan semoga bapak/ibu tetap dalam lindungan Allah SWT.
5. Seluruh dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk penulis selama kurang lebih empat tahun, semoga tetap dalam lindungan Allah SWT.
6. Seluruh staf Departemen Ilmu Administrasi (pak Lili, ibu Rosmina, ibu Darma) dan staff di lingkup FISIP UNHAS, terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis.

7. Terima kasih kepada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Humanis Fisip Unhas yang telah memberi ruang kepada penulis, sehingga penulis dapat merasakan pengalaman berorganisasi serta mendapatkan ilmu tambahan selain dari proses akademik.
9. Untuk teman-teman anggota Departemen Komunikasi dan Informasi Humanis Fisip Unhas periode 2018-2019 (Rahmat, Melan, Ulfa, Winnie, Ummul, Ade, Siska, Feby), terima kasih atas suka duka yang kita alami bersama, serta ilmu dan pengalaman selama masa kepengurusan.
10. Ucapan terima kasih juga penulis juga sampaikan kepada kakanda Relasi 2012, Record 2013, Union 2014, Champion 2015, serta adik-adik Leader 2017, Lentera 2018 dan Miracle 2019.
11. Perbedaanlah yang menyatukan kita, Frame 2016, terima kasih atas selama ini atas suka duka yang kita alami bersama, canda tawa yang masih terasa melekat dalam ingatan begitu indah, segala kebersamaan yang kita lewati, segala bentuk ucapan serta perbuatan yang melahirkan sebuah cerita pengalaman yang diberikan selama ini, terima kasih untuk semuanya semoga kita tak akan saling melupakan.
12. KBL, terima kasih Presidium yang sebesar-besarnya selama ini (Jeri, Aswad, Fajri, Matsel, Eva, Uci, Atira, Dita), terima kasih atas kesabarnnya menghadapi saya, terima kasih atas tugas-tugas dan

rapat malamnya walau tak sedikit pasti ada masalahnya, terima kasih atas suka dukanya selama ini.

13. Pujangga, terima kasih atas suka dukanya selama ini, mulai awal kenal karena keseringan push up sampai akhirnya bertemupun agak susah sekarang, semua cerita-cerita konyolnya, kekompakannya terima kasih atas semua itu.
14. Teman-teman KKN Gel-102 Posko Bantilang Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur (Tullah, Sarah, Tuti, Nawang, Hanifah), terima kasih selama KKN telah menjadi keluarga kecilku selama satu bulan, kekompakan dan pengalaman yang kalian berikan tak akan terlupakan.
15. Semua pihak yang tidak sempat dituliskan oleh penulis, terima kasih atas bantuan dan doanya, semoga tetap dalam lindungan Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan para pembaca. Penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Terima kasih.

Makassar, 4 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
Pernyataan Keaslian	iv
Lembar Pengesahan Skripsi	v
Lembar Pengesahan Skripsi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
BAB I Pendahuluan	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	6
I.3. Tujuan Penelitian.....	6
I.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II Tinjauan Pustaka	7
II.1. Pengertian Lingkungan Kerja.....	7
a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.....	12
b. Indikator Lingkungan kerja.....	14
II.2. Kinerja Pegawai.....	18
a. Faktor-Fator yang Mempengaruhi Kinerja.....	23
b. Indikator Kinerja Pegawai.....	23
c. Pengukuran Kinerja.....	35
II.3. Pengertian Pegawai.....	40

a. Pengertian Pegawai Negeri.....	40
b. Peran Serta Fungsi Pegawai.....	41
c. Pengertian Pengembangan pegawai.....	41
d. Tujuan Pengembangan pegawai.....	41
II.4. Penelitian Terdahulu.....	42
II.5. Kerangka Konsep.....	43
BAB III Metode Penelitian.....	46
III.1. Pendekatan Penelitian.....	46
III.2. Desain Penelitian.....	46
III.3. Prosedur Penelitian.....	46
III.3.1 Jenis Data.....	47
III.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	47
III.3.3 Lokasi Penelitian.....	48
III.3.4 Populasi dan Sampel.....	48
III.3.5 Teknik Analisis Data.....	49
III.3.6 Pengujian Data.....	50
III.3.6.1 Uji Validitas.....	51
III.3.6.2 Uji Reliabilitas.....	51
III.3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
III.3.7 Pengujian Hipotesis.....	51
III.4. Definisi Operasional.....	52
BAB IV Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
IV.1. Gambaran Umum Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.....	55
IV.1.1. Sejarah Singkat Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.....	55
IV.1.2. Visi, Misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.....	56

IV.1.3. Tugas, Fungsi Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.....	57
IV.1.4. SOP Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.....	61
BAB V Hasil dan Pembahasan.....	72
V.1 Deskripsi Data.....	72
V.1.1. Indikator Ruang Kerja/Kantor.....	74
V.1.2 Indikator Peralatan.....	75
V.1.3. Indikator Proses Kerja.....	76
V.1.4. Indikator Kualitas Kerja.....	78
V.1.5. Indikator Kuantitas.....	79
V.1.6. Indikator Dapat Tidaknya Diandalkan.....	80
V.1.7. Indikator Sikap.....	81
V.2. Analisis Data.....	83
V.2.1. Pengujian Validitas.....	83
1. Ruang Kerja/Kantor.....	83
2. Peralatan.....	84
3. Proses Kerja.....	84
4. Kualitas Kerja.....	85
5. Kuantitas.....	86
6. Dapat Tidaknya Diandalkan.....	86
7. Sikap.....	87
V.2.2. Pengujian Reliabilitas.....	88

V.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	88
V.2.4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	89
V.2.5. Persamaan Regresi.....	90
V.2.6. Regresi r (Koefisien Korelasi).....	91
V.2.7. Besaran R ² (Koefisien Determinasi).....	92
V.2.8. Uji Hipotesis.....	92
V.3 Pembahasan.....	92
1. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.....	93
BAB VI Penutup.....	95
VI.1 Kesimpulan.....	95
VI.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
Lampiran.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel. 1 Variabel dan Indikator Penelitian Lingkungan Kerja.....	52
Tabel. 2 Variabel dan Indikator Penelitian Kinerja Pegawai.....	53
Tabel. 3 Profil Responden.....	72
Tabel. 4 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Ruang Kerja/Kantor.....	75
Tabel. 5 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Peralatan.....	76
Tabel. 6 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Proses Kerja.....	77
Tabel. 7 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kualitas Kerja.....	78
Tabel. 8 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kuantitas.....	79
Tabel. 9 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Dapat Tidaknya Diandalkan.....	80
Tabel. 10 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sikap.....	82
Tabel. 11 Hasil Pengujian Validitas Ruang Kerja/Kantor.....	83
Tabel. 12 Hasil Pengujian Validitas Peralatan.....	84
Tabel. 13 Hasil Pengujian Validitas Proses Kerja.....	84
Tabel. 14 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Kerja.....	85
Tabel. 15 Hasil Pengujian Validitas Kuantitas.....	86
Tabel. 16 Hasil Pengujian Validitas Dapat Tidaknya Diandalkan.....	86
Tabel. 17 Hasil Pengujian Validitas Sikap.....	87

Tabel. 18 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X dan Y.....	88
Tabel. 19 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas (Correlations).....	89
Tabel. 20 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana (Variabel Entered/Removed ^a).....	89
Tabel. 21 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana (ANOVA ^a).....	90
Tabel. 22 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana (Coefficients ^a).....	90
Tabel. 23 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana (Model Summary ^b).....	91
Tabel. 24 Hasil Regresi Sederhana Variabel X Terhadap Variabel Y.....	93

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Infrastruktur dan sarana umum adalah faktor penting dalam menjalankan roda pemerintahan baik di pusat maupun di daerah. Kondisi infrastruktur dan sarana umum yang baik akan memacu pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu instansi yang bertugas membangun dan merawat infrastuktur pada suatu daerah. Dinas Pekerjaan Umum (PU) merupakan sebuah instansi pemerintah yang bertugas dalam membangun dan merawat infrastruktur serta sarana umum bagi masyarakat.

Sebagai suatu instansi, pelaksanaan tugas Dinas Pekerjaan Umum (PU) akan sangat tergantung dari kualitas sumber daya manusianya. Melihat pentingnya sumber daya manusia yang bekerja di Dinas Pekerjaan Umum (PU) maka perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia dengan baik, agar tujuan organisasi bisa dicapai dengan efektif dan efisien. Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dapat dinilai dari hasil kerjanya, karena dalam kerangka profesionalisme kinerja yang baik seorang karyawan harus mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan (Perdana. 2016). Sumber Daya Manusia adalah aspek yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan karena karyawan adalah aspek utama perusahaan dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen, sehingga karyawan bekerja secara teratur. Manajemen sumber daya manusia secara langsung melibatkan keputusan dan kinerja karyawan secara langsung dalam melakukan pekerjaan.

Lingkungan kerja merupakan lingkungan yang ada di sekitar pekerjaan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting, dalam hal ini diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja fisik dan non fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Pengaruh lingkungan dapat dilihat dari dua segi, pertama, lingkungan luar, yang umumnya menggambarkan kekuatan yang berada diluar organisasi (misalnya, kondisi pasar, kondisis ekonomi, dan seterusnya). Kedua adalah lingkungan dalam, yaitu faktor-faktor didalam organisasi yang menciptakan milieu kultural dan sosial tempat berlangsungnya kegiatan ke arah tujuan.

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai.

Faktor yang mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas adalah lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Faktor lingkungan kerja bisa berupa kondisi fisik kantor

yang meliputi penerangan, suhu udara, dll yang mampu meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja meliputi uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang dinamis, peluang karir, dan fasilitas kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang tidak memuaskan dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan produktivitas kerja pegawai (Agung. 2012).

Begitu halnya di Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar yang merupakan organisasi yang menjadi pelopor adanya infrastruktur-infrastruktur yang ada di kota Makassar seperti jalan, jembatan, drainase dan lain sebagainya serta senantiasa selalu memberikan hal terbaik disetiap pengerjaannya, hal tersebut bukan tanpa alasan, akan tetapi semua berkat manajerial organisasi yang baik, menjamin mutu dan kualitas tinggi serta komitmen pegawai dalam mencapai visi misi organisasi.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat kota Makassar dalam hal infrastruktur Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar menetapkan visi misi sebagai wujud komitmen terhadap sasaran dan target kerja, yaitu mewujudkan infrastruktur ke-PU-an yang berkualitas dan berkearifan lokal, sedangkan misi Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar yaitu mengembangkan penanganan pembangunan jalan dan jembatan yang berkualitas dan berhasil guna, meningkatkan pembangunan bangunan air terpadu didukung sistem informasi database untuk pelayanan yang berkesinambungan, mewujudkan pemenuhan kebutuhan prasarana lingkungan air bersih dan sanitasi untuk penyehatan lingkungan pemukiman, mengembangkan kualitas manajemen kelembagaan berbasis e-government

yang akuntabilitas dan sinergi dengan sektor lain dalam menghadapi pasar global.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah pasal 11 diantaranya (1) Dinas Pekerjaan Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf d angka 3 mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. (2) Dinas Pekerjaan Umum dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum;
- b. Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang pekerjaan umum; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya (Peraturan Daerah Kota Makassar, Nomor 8 Tahun 2016).

Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar sebagai organisasi pemerintahan yang berfokus pada pembangunan dan pengembangan infrastruktur di kota Makassar telah berkomitmen dalam meningkatkan infrastruktur-insfrastruktur yang mendukung aktifitas masyarakat kota Makassar. Dalam memberikan hasil yang baik untuk pembangunan

infrastruktur di kota Makassar tidak terlepas dari pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar sebagai person yang diberikan mandat untuk menyelesaikan tugas yang telah diberikan.

Dalam menyelesaikan tugasnya pegawai seharusnya memiliki kapasitas kerja yang baik. Namun, permasalahan-permasalahan yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar mengenai kompetensi sumber daya manusia yang belum memadai, motivasi kerja yang masih kurang, kurangnya pemahaman tentang perencanaan dan rendahnya penyerapan anggaran serta komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dinas pekerjaan umum kota Makassar belum sepenuhnya berjalan dengan baik hal tersebut disebabkan karena Kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaannya masih belum optimal dikarenakan tidak sesuai dengan keahlian dan latar belakang pendidikannya, ketepatan Waktu dalam pelaporan hasil pekerjaan tahunan belum sepenuhnya tepat waktu hal itu disebabkan masih terdapatnya pegawai atau bidang yang terlambat melaporkan hasil pekerjaan tahunannya karena kurangnya kerjasama antar berbagai bidang. Begitupun hal mengenai fasilitas untuk mendukung pekerjaan sehingga tugas yang diberikan dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Namun fasilitas tersebut kurang dalam hal kualitas yang berakibat fasilitas tersebut cepat rusak dan kurangnya pemeliharaan fasilitas tersebut yang berakibat pada kinerja pegawai.

Jadi, berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat permasalahan-permasalahan di kantor Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar. Salah satunya terkait masalah sumber daya yang belum memadai dan fasilitas kerja yang kurang berkualitas. Dalam hal ini menandakan bahwa

lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai di kantor Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang “ Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar ”

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“ Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar ” ?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan-kebijakan dan dapat meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan sebuah organisasi dan lingkungan umum pada dasarnya sama. Yang terakhir termasuk segala sesuatu, seperti faktor ekonomi, keadaan politik, lingkungan sosial, struktur yang legal, situasi ekologi, dan kondisi budaya. Lingkungan umum mencakup kondisi yang mungkin mempunyai dampak terhadap organisasi, namun relevansinya tidak sedemikian jelas. Lingkungan khusus adalah bagian dari lingkungan yang secara langsung relevan bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. Kapanpun, lingkungan khusus adalah bagian dari lingkungan yang menjadi perhatian manajemen karena terdiri dari konstituensi kritis yang secara positif atau negatif mempengaruhi keefektifan organisasi. Lingkungan khusus merupakan sesuatu yang khas bagi setiap organisasi dan berubah sesuai dengan kondisinya. Secara khas, yang termasuk lingkungan khusus adalah klien atau pelanggan, pemasok dari masukan, para pesaing, lembaga pemerintah, serikat buruh, asosiasi perdagangan, dan kelompok-kelompok berpengaruh di masyarakat (Robbins, 2015: 226-227).

Lingkungan ditempat kerja adalah aspek yang menyentuh langsung karyawan karena setiap hari karyawan menempati lingkungan kerja untuk melaksanakan pekerjaan yang menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan.

Menurut Wahyuningsih dalam (Beni, 2019: 15) menyatakan bahwa:

“Employees really expect conducive and supportive working environment conditions in each process of carrying out their work, but in reality there are still many shortcomings and even limited availability of

supporting facilities and infrastructure. Employees will be comfortable when working when the environment becomes conducive and orderly”.

Wahyuningsih dalam (Beni, 2019: 15) mengemukakan bahwa “karyawan sangat mengharapkan kondisi lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung dalam setiap proses pelaksanaan pekerjaan mereka, tetapi pada kenyataannya masih banyak kekurangan dan bahkan ketersediaan fasilitas dan infrastruktur pendukung yang terbatas. Karyawan akan merasa nyaman bekerja ketika lingkungan menjadi kondusif dan tertib”.

Ada empat strategi pokok untuk mengembangkan lingkungan kerja yang mengarah pada tujuan: (1) pemilihan dan penempatan pekerja; (2) pendidikan dan pengembangan; (3) desain/rancangan tugas; (4) penilaian serta balas jasa atas prestasi (Steers, 1985: 167).

Menurut Robbins dalam (Syafriana, 2018: 183) lingkungan kerja adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu diluar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi yang berupa lingkungan sosial dan teknologi. Menurut Rivai dalam (Syafriana, 2018: 183) Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana yang ada di sekitar pegawai yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan dan ketenangan. Menurut Nitiseminto lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan kepada karyawan.

Menurut *George R. Terry* dalam (Budianto, 2015: 103) lingkungan kerja dapat diartikan sebagai kekuatan-kekuatan yang mempengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi atau perusahaan.

Menurut *Mardiana* dalam (Budianto, 2015: 104) Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari". Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja.

Ada tiga macam konsep lingkungan eksternal organisasi menurut *Hellriegel* dalam (Winardi, 2014: 313-314), yakni sebagai berikut:

Konsep pokok pertama dalam hal memperbincangkan penilaian lingkungan adalah pengertian bahwa organisasi menghadapi dan berinteraksi dengan banyak sublingkungan eksternal lainnya, jadi, bukan sekadar dengan sebuah lingkungan. Dipandang dari sudut praktikal, organisasi mengurai lingkungannya menjadi sejumlah sublingkungan yang masing-masing secara primer berhubungan dengan individu-individu atau kelompok-kelompok yang berbeda di dalam organisasi yang ada.

Konsep pokok kedua adalah adanya perbedaan-perbedaan pada sublingkungan-sublingkungan tersebut yang mengharuskan adanya perbedaan-perbedaan dalam cara pengorganisasian dan manajemen, guna menyesuaikan diri dengan ciri-ciri sub-lingkungan khusus yang bersangkutan.

Konsep pokok ketiga adalah setiap organisasi secara tipikal menghadapi tuntutan-tuntutan dari sublingkungannya yang melampaui sumber-sumber dayanya yang tersedia.

Menurut *Sedarmayanti* (Budianto, 2015: 104) menyebutkan bahwa lingkungan kerja internal adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan kerja dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan lingkungan kerja internal adalah tempat dimana karyawan itu bekerja yang didalamnya terdapat fasilitas – fasilitas yang menunjang karyawan dalam beraktivitas atau bekerja.

Menurut *Sedarmayanti* (Budianto, 2015: 104-105) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua antara lain:

a. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik langsung maupun secara tidak langsung.

Lingkungan kerja fisik dibagi menjadi dua kategori yaitu:

- 1) Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan karyawan seperti: pusat kerja, kursi, meja dan sebagainya.
- 2) Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kondisi manusia, seperti: temperature, kelembapan, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna dan lain – lain.

Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia, baik mengenai fisik dan tingkah lakunya maupun mengenai fisiknya, kemudian dijadikan sumber dasar sebagai dasar pemikiran lingkungan fisik yang sesuai.

b. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Menurut *Alex Nitisemito* dalam (Budianto, 2015: 105) instansi hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antara tingkat atasan, bawahan, maupun yang memiliki status jabatan yang sama di instansi. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri.

Suyadi prawirosentono dalam (Budianto, 2015: 105) yang mengutip pernyataan prof. Myon woo lee sang pencetus teori W dalam

ilmu manajemen sumber daya manusia, bahwa pihak manajemen instansi hendaknya membangun suatu iklim dan suasana kerja yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama. Pihak manajemen instansi juga hendaknya mampu mendukung kreatifitas pegawai. Kondisi seperti inilah yang hendaknya menciptakan antusiasme untuk bersatu dalam organisasi instansi untuk mencapai tujuan.

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Nitiseminto dalam (Syafrina, 2018: 184) faktor-faktor lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya:

1. Warna

Merupakan faktor yang paling penting untuk memperbesar efesiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.

2. Kebersihan Lingkungan Kerja

Secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja karena apabila lingkungan kerja bersih, maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu.

3. Penerangan

Dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas, karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.

4. Pertukaran Udara

Pertukaran udara yang cukup akan memberi kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin.

5. Jaminan Terhadap Keamanan

Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.

6. Kebisingan

Merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan menimbulkan kesalahan atau kerusakan.

7. Tata Ruang

Merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang bisa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

b. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Wirawan dalam (Syafrina, 2018: 184-185) indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1. Tempat

Dalam suatu perusahaan hendaknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas. Seorang tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan. Padatnya tempat sama ruang gerak yang sempit dapat mengurangi semangat kerja karyawan dalam melakukan aktivitasnya.

2. Peralatan

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

3. Proses Kerja

Proses kerja adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang terjadi secara alami dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.

Selanjutnya menurut Sunyoto (2012 : 45) indikator lingkungan kerja adalah

1. Hubungan karyawan

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam suatu organisasi adalah adanya hubungan yang

harmonis diantara rekan kerja. Hubungan rekan kerja yang harmonis dan kekeluargaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Suasana kerja

Setiap karyawan selalu menginginkan suasana kerja yang menyenangkan, suasana kerja yang nyaman meliputi cahaya atau penerangan yang jelas, serta keamanan di dalam bekerja. Karena berawal dari kenyamanan karyawan tersebut maka dapat meningkatkan semangat kerja.

3. Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja sudah lengkap atau mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses kelancaran dalam bekerja.

4. Keamanan Lingkungan kerja

Dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, dimana hal ini akan dapat memberikan dorongan semangat untuk bekerja.

Selanjutnya yang menjadi indikator-indikator lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2001:46) adalah sebagai berikut :

1. Penerangan

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Oleh

sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada skhinya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit dicapai

2. Suhu udara

Dalam keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur berbeda. Tubuh manusia selalu berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh yang sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri tersebut ada batasnya, yaitu bahwa tubuh manusia masih dapat menyesuaikan dirinya dengan temperatur luar jika perubahan temperatur luar tubuh tidak lebih dari 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin, dari keadaan normal tubuh.

3. Suara bising

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar

pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

4. Penggunaan warna

Menata warna di tempat kerja perlu dipelajari dan direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pada kenyataannya tata warna tidak dapat dipisahkan dengan penataan dekorasi. Hal ini dapat dimaklumi karena warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan. Sifat dan pengaruh warna kadang-kadang menimbulkan rasa senang, sedih, dan lain-lain, karena dalam sifat warna dapat merangsang perasaan manusia.

5. Ruang gerak yang diperlukan

Getaran mekanis artinya getaran yang ditimbulkan oleh alat mekanis, yang sebagian dari getaran ini sampai ke tubuh karyawan dan dapat menimbulkan akibat yang tidak diinginkan. Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidak teraturannya, baik tidak teratur dalam intensitas maupun frekwensinya. Gangguan terbesar terhadap suatu alat dalam tubuh terdapat apabila frekuensi alam ini beresonansi dengan frekwensi dari getaran mekanis.

6. Keamanan kerja

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan (SATPAM)

7. hubungan karyawan

Semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama dengan rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan, hubunganyang berbentuk sangat mempengaruhi psikologis karyawan.

II.2 Kinerja Pegawai

Konsep kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi* yang padanannya dalam bahasa inggris adalah *performance*. Istilah *Performance* sering di indonesiakan sebagai performa atau kinerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaanya merupakan hal yang penting bagi keberhasilan suatu lembaga. Dalam hal ini perusahaan memerlukan sumber daya yang berkualitas untuk mencapai tujuan lembaga atau perusahaan (Sari, 2018: 23)

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Pada awalnya, orang sering kali menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu. Menurut Andersen dalam (Sudarmanto, 2014: 7), paradigma produktivitas yang baru adalah paradigma kinerja secara aktual

keseluruhan kinerja organisasi, tidak hanya efisien atau dimensi fisik, tetapi juga dimensi non fisik (*intangible*).

Terkait dengan konsep kinerja, Rummler dan Brache dalam (Sudarmanto, 2014: 7-8), mengemukakan ada 3 (tiga) level kinerja, yaitu:

1. Kinerja organisasi; merupakan pencapaian hasil (*out-come*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.
2. Kinerja proses; merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.
3. Kinerja individu/pekerjaan; merupakan pencapaian atau efektifitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Dalam berbagai literatur, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian dibawah ini;

1. Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil, Bernardin dalam (Sudarmanto, 2014: 8), menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan *hasil* yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, Bernardin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*traif*) dan perilaku.

2. Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait dengan kinerja sebagai perilaku, Murphy dalam (Sudarmanto, 2014: 8), menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangka perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja.

kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono, 2017: 10).

Rao dalam (Ridjal, 2010: 29), mengemukakan bahwa prestasi kerja (kinerja) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesanggupan pegawai bersangkutan.

Widodo dalam (Pasolong, 2010: 175), mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Prawirosentono dalam (Pasolong, 2010: 176), mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Wilson dalam (Sari, 2018: 24) kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan

(*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan-tujuan yang disebut juga sebagai standar (*job standart*). Menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam (Sari, 2018: 24) mengemukakan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang duhasilkan selama satu periode waktu.

Indra Bastian dalam (Fahmi, 2011: 2), menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Rivai, Basri dalam (Wirawan, 2009: 6), bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja berarti pencapaian / prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya. Dapat juga diartikan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, untuk mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi dengan tidak melanggar hukum sesuai dengan etika yang berlaku (Sari, 2018: 24).

Kinerja dapat diartikan sebagai apa yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh seorang karyawan (pegawai) dalam melaksanakan tugas-tugas pokoknya (Nawawi) dalam (Syafrina, 2018: 185). Menurut Wibowo dalam (Syafrina, 2018: 185) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan, menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya (Sunyoto) dalam (Syafrina, 2018: 185).

Kinerja karyawan merupakan aspek yang perlu diperhatikan oleh perusahaan karena berbagai hal yang mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang memperhatikan setiap detail pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sehingga kinerja masa depan meningkat.

Menurut Robbins dalam (Beni, 2019: 16) mengemukakan bahwa:

“Performance is the optimal achievement in accordance with the potential of an employee is something that always concerns the leaders of the organization”.

Robbins dalam (Beni, 2019: 16) mengemukakan bahwa “kinerja merupakan pencapaian optimal sesuai dengan potensi seorang karyawan adalah sesuatu yang selalu menjadi perhatian parah pemimpin organisasi”.

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Menurut Tika dalam (Syafriana, 2018: 185-186) faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi kerja seseorang atau kelompok terdiri dari dua faktor :

1. Faktor *internal* terdiri dari :

- a. Kecerdasan
- b. Keterampilan
- c. Kestabilan emosi
- d. Motivasi
- e. Persepsi peran
- f. Kondisi keluarga
- g. Kondisi fisik

2. Faktor *ekstern* terdiri dari :

- a. Peraturan ketenagakerjaan
- b. Keinginan pelanggan
- c. Pesaing
- d. Nilai-nilai sosial
- e. Serikat buruh
- f. Kondisi ekonomi

b. Indikator Kinerja Karyawan

Banyak terdapat pengertian indikator kinerja atau disebut *performance indicator*, ada yang mendefinisikan bahwa: (1) indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang dipergunakan untuk mengukur *output* atau *outcome* suatu kegiatan; (2) sebagai alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya; (3) sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif

yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi; (4) suatu informasi operasional yang berupa indikasi mengenai kinerja atau kondisi suatu fasilitas atau kelompok fasilitas (Moeheriono, 2014: 108).

Lohman dalam (Mahsun, 2013: 71), indikator kinerja (*performance indicators*) adalah suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi.

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak. Adapun survei literatur mengenai dimensi atau indikator yang menjadi ukuran kinerja adalah sebagai berikut.

John Miner dalam (Sudarmanto, 2014: 11-12), mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

a. Kualitas

Kualitas, yaitu; tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.

b. Kuantitas

Kuantitas, yaitu; jumlah pekerjaan yang dihasilkan.

c. Penggunaan waktu dalam kerja

Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu; tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.

d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Dari empat dimensi kinerja diatas, dua hal terkait dengan

aspekkeluaran atau hasil pekerjaan, yaitu: kualitas hasil, kuantitas keluaran; dan dua hal terkait aspek perilaku individu, yaitu: penggunaan waktu dalam kerja (tingkat kepatuhan terhadap jam kerja, disiplin) dan kerja sama. Dari 4 dimensi kinerja tersebut cenderung mengukur kinerja pada level individu.

Bernardin dalam (Sudarmanto, 2014: 12-13), menyampaikan ada 6 kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja, yaitu:

a. *Quality*

Quality terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan.

b. *Quantity*

Quantity terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan.

c. *Timeliness*

Timeliness terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan produk.

d. *Cost effectiveness*

Cost effectiveness terkait dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material, teknologi) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi.

e. *Need for supervision*

Need for supervision terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan.

f. *Interpersonal impact*

Interpersonal impact terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerja sama diantara sesama pekerja dan anak buah.

Sedangkan Jerry Harbour dalam (Sudarmanto, 2014: 13), merekomendasikan pengukuran kinerja dengan 6 aspek, yaitu:

a. Produktivitas

Produktivitas, kemampuan dalam menghasilkan produk barang dan jasa.

b. Kualitas

Kualitas, pemroduksian barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas.

c. Ketepatan waktu (*timelines*)

Ketepatan waktu, waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.

d. Putaran waktu

Putaran waktu, waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa tersebut kemudian sampai kepada pengguna/konsumen.

e. Pengguna sumber daya

Pengguna sumber daya, sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.

f. Biaya

Biaya yang diperlukan.

Armstrong dalam (Sudarmanto, 2014: 13-14), menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk dapat memperbaiki pelaksanaan kerja yang dapat dicapai. Menurutnya ada empat jenis ukuran kinerja, yaitu:

a. Ukuran uang

Ukuran uang, yang mencakup pendapatan, pengeluaran, dan pengembalian (*rate of return*).

b. Ukuran upaya atau dampak

Ukuran upaya atau dampak, yang mencakup pencapaian sasaran, penyelesaian proyek, tingkat pelayanan, serta kemampuan memengaruhi perilaku rekan kerja dan pelanggan.

c. Ukuran reaksi

Ukuran reaksi, yang menunjukkan penilaian rekan kerja, pelanggan atau pemegang pekerjaan lainnya.

d. Ukuran waktu

Ukuran waktu, yang menunjukkan pelaksanaan kinerja dibandingkan jadwal, batas akhir, kecepatan respons, atau jumlah pekerjaan sasaran.

Parasuraman, Zeithaml & Berry dalam (Sudarmanto, 2014: 14-15), mengemukakan ukuran kinerja dalam dimensi kualitas, sebagai berikut:

a. Keandalan

Keandalan, yakni mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan; akurat, benar dan tepat.

b. Daya tanggap

Daya tanggap, yaitu keinginan dan kesiapan para pegawai dalam

menyediakan pelayanan dengan tepat waktu.

c. Kompetensi

Kompetensi, yaitu keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.

d. Akses

Akses, yaitu pelayanan yang mudah diakses oleh pengguna layanan.

e. Kesopanan

Kesopanan, yaitu mencakup kesopansantunan, rasa hormat, perhatian dan bersahabat dengan pengguna layanan.

f. Komunikasi

Komunikasi, yaitu kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah.

g. Kejujuran

Kejujuran, yaitu mencakup kejujuran dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

h. Keamanan

Keamanan, yaitu mencakup bebas dari bahaya, keamanan secara fisik, risiko, aman secara finansial.

i. Pengetahuan terhadap pelanggan

Pengetahuan terhadap pelanggan, yaitu berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan, belajar dari persyaratan-persyaratan khusus pelanggan.

j. Bukti langsung

Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan,

dan perlengkapan pelayanan, fasilitas pelayanan.

Dwiyanto dalam (Sudarmanto, 2014: 16), mengemukakan terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

a. Produktivitas

Produktivitas, dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan, dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

c. Responsitas

Responsitas, dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas, menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas, seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

Selanjutnya, Kumorotomo dalam (Sudarmanto, 2014: 16-17), merumuskan 4 indikator penilaian terhadap kinerja organisasi, yaitu:

a. Efisiensi

Efisiensi, menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.

b. Efektivitas

Efektivitas, menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

c. Keadilan

Keadilan, menyangkut distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan organisasi pelayanan publik.

d. Daya tanggap

Daya tanggap, daya tanggap terhadap kebutuhan vital masyarakat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

MENPAN dalam (Sudarmanto, 2014: 17-19), merumuskan ukuran kinerja dalam konteks prinsip-prinsip pelayanan yang dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang harus ada untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengukur:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan, kemudahan tahapan pelayanan yang diberiksn kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

b. Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan, persyaratan teknis administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis

pelayanannya.

c. Kejelasan petugas pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

d. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

f. Kemampuan petugas pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan, tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

g. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan.

h. Keadilan mendapatkan pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan, pelaksanaan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

i. Kesopanan dan keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas, sikap dan perilaku petugas dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

j. Kewajaran biaya pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan, keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

k. Kepastian biaya pelayanan

Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

l. Kepastian jadwal pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan lingkungan, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

n. Keamanan pelayanan

Keamanan pelayanan, terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Adapun menurut Mangkunegara dalam (Syafriana, 2018: 186), mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan karyawan dalam melakukan pekerjaan

2. Kuantitas

Kuantitas kerja terdiri dari *output* serta seberapa cepat bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

3. Dapat Tidaknya Diandalkan

Terdiri dari seberapa besar karyawan bisa mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati dan kerajinan karyawan dalam bekerja.

4. Sikap

Sikap terhadap perusahaan serta karyawan lainnya dalam melakukan pekerjaan serta kerjasama dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Mark A. Stiffler dalam bukunya (Stiffler, 2006: 92-94), mengemukakan ada 3 indikator pengukuran kinerja yaitu sebagai berikut:

a. Pencapaian obyektif

Pencapaian obyektif dimulai setiap kuartal dengan meminta semua karyawan dan manajernya menyetujui serangkaian tujuan individu, masing-masing ditimbang untuk mencerminkan kepentingan relatifnya. Tujuan-tujuan ini digunakan untuk memfokuskan karyawan pada kegiatan-kegiatan yang biasanya berada di luar tanggung jawab mereka sehari-hari. Ini adalah hal-hal MBO klasik, kecuali bahwa kami memastikan bahwa tujuan yang kami tetapkan untuk karyawan kami selaras dengan tujuan departemen dan perusahaan dan bahwa ada kriteria yang jelas untuk mengukur pencapaian tujuan. Tidak ada yang lebih mendasar dari ini, meskipun saya curiga banyak organisasi merasa diri mereka jauh lebih sedikit. Beberapa mengukur kinerja hanya di tingkat organisasi dan menghubungkannya dengan kinerja

individu, sedangkan yang lain mengukur pencapaian tujuan individu tetapi melakukannya hanya setiap tahun.

b. Nilai dan penilaian keterampilan

Nilai dan penilaian keterampilan mungkin tampak kombinasi yang aneh bagi sebagian orang. Apa kesamaan nilai dan keterampilan? Nah, nilai adalah perekat yang menghubungkan semua karyawan Synggy dalam budaya yang sama dan dengan tujuan yang sama. Keterampilan adalah kompetensi yang dibutuhkan oleh setiap orang dalam peran tertentu. Di Synggy, kami telah mendefinisikan komponen penting dari keberhasilan individu sebagai kemampuan untuk merangkul kepemilikan nilai-nilai inti kami, profesionalisme, kerja tim, peningkatan berkelanjutan, dan fokus klien dan untuk menunjukkan nilai-nilai ini dan keterampilan mereka dalam interaksi sehari-hari dengan anggota tim, rekan kerja, bawahan, dan klien. Untuk mencerminkan prioritas ini, kami menerapkan proses evaluasi rekan kerja triwulanan di mana setiap karyawan dapat secara anonim mengevaluasi karyawan lain (termasuk CEO) tentang seberapa baik mereka mencontohkan nilai-nilai inti kami dan menunjukkan keterampilan mereka. Harap dicatat: Evaluasi rekan kerja triwulanan ini bukan hanya ganti jendela. Peringkat ini memainkan peran utama dalam menentukan bonus karyawan setiap kuartal, dan karena keterkaitan mereka dengan imbalan triwulanan, mereka diperlakukan dengan sangat serius.

c. Skor kepuasan klien

Skor kepuasan klien ditentukan setiap kuartal dengan meminta klien kami mengevaluasi kinerja tim proyek mereka. Seperti evaluasi rekan

kerja, skor kepuasan klien digunakan untuk menentukan bonus triwulanan untuk semua karyawan di semua tingkatan di perusahaan dan klien mengetahuinya! Skor dihitung berdasarkan proyek, berdasarkan kelompok, dan keseluruhan. Bagi orang-orang yang secara langsung bekerja pada proyek klien, komponen bonus mereka ini, lebih tertimbang untuk pencetak gol proyek mereka. Untuk orang lain dari orang yang melakukan penagihan ke asisten administrasi CEO kepada wakil presiden SDM, skor perusahaan secara keseluruhan digunakan untuk menentukan bonus. Dengan menghubungkan pembayaran setiap karyawan Synogy dengan kepuasan klien kami setiap kuartal, nilai inti dari fokus klien menjadi aspek yang nyata dan penting dari budaya kami.

c. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja.

Dalam definisi yang sangat luas, pengukuran pekerjaan tata usaha adalah perbandingan suatu standar dengan hasil daripada pengerahan usaha fisik dan mental. Kepentingannya yang paling besar terletak dalam kata “perbandingan dengan suatu standar”. Nilai yang esensial daripada pengukuran kerja ialah bahwa pengukuran kerja menyajikan suatu basis bagi penentuan luas kemajuan dan dan perbaikan dalam usaha-usaha

produktif dengan jalan membandingkan apa yang telah dikerjakan dengan apa yang sedang dikerjakan. Pengukuran kegiatan tata usaha mungkin berkisar pada suatu penghitungan secara sederhana dari lembaran kertas yang dikerjakan oleh seorang pegawai sampai pada pengukuran yang lebih kompleks, didasarkan atas penelaahan waktu. Bentuk pengukuran yang kasar ataupun yang cermat, masing-masing mempunyai tempat dan kepentingannya sendiri-sendiri tergantung pada pertimbangan ekonomis dan kebutuhan suatu perusahaan pada suatu saat.

Tujuan utama pengukuran kerja ialah penentuan ukuran/takaran untuk menetapkan besarnya kemajuan dan penyempurnaan usaha-usaha produktif dalam kegiatan tata usaha. Pengukuran kerja juga menyajikan suatu dasar yang baik bagi pencapaian tujuan yang lebih rendah sebagai berikut:

1. Perencanaan dan penjadwalan kerja secara lebih efektif.
2. Permulaan yang lebih baik sebagai syarat ketenagaan kerja.
3. Penentuan metode kerja yang paling ekonomis.
4. Penentuan penugasan kerja yang tepat.
5. Penentuan waktu dan biaya kerja yang dilaksanakan.
6. Pemilihan pegawai dan penentuan manfaat pegawai bagi perusahaan.
7. Penentuan letak wilayah operasi yang memerlukan penyelidikan bagi perbaikan.
8. Penentuan titik justifikasi ekonomi kegiatan tata usaha sebagaimana yang baru saja dikerjakan.

Pencapaian tujuan yang demikian menyajikan kepada manajemen keterangan-keterangan yang faktual bagi pembuatan keputusan yang lebih

baik tentang penggunaan tenaga tata usaha. Keputusan yang lebih baik menyebabkan biaya operasi yang lebih rendah, jadi memperkuat posisi kompetitif perusahaan.

Landasan bagi pengukuran kerja. Penghitungan kerja merupakan landasan bagi pengeterapan pengukuran kerja. Kenyataannya penghitungan kerja adalah suatu bentuk daripada pengukuran kerja. Pengetahuan tentang jumlah unit yang dihasilkan dalam jangka waktu tertentu merupakan dasar perbandingan produksi dari satu jangka waktu tertentu ke jangka waktu yang lain (Pamoedji, 1986: 229-231).

Membicarakan kinerja akan selalu terkait dengan ukuran atau standar kinerja. Ukuran atau standar kinerja terkait dengan parameter-parameter tertentu atau dimensi yang dijadikan dasar atau acuan oleh organisasi untuk mengukur kinerja. Untuk dapat melakukan pengukuran kinerja dengan baik, banyak pakar atau ahli yang berpendapat tentang standar kinerja yang dapat digunakan, tetapi kebanyakan pendapat bervariasi. Bufford dalam (Sudarmanto, 2014: 9), menyatakan bahwa untuk menjadi efektif, standar kinerja seharusnya dikaitkan dengan hasil yang diinginkan dari masing-masing pekerjaan.

Selanjutnya, menurut Gomez dalam (Sudarmanto, 2014: 10), mengukur kinerja pegawai terkait dengan alat pengukuran kinerja yang digunakan. Terkait dengan alat pengukuran kinerja, secara garis besar diklasifikasikan dalam dua, yaitu: *pertama*, tipe penilaian yang dipersyaratkan; dengan penilaian relatif dan penilaian absolut. Penilaian relatif merupakan model penilaian dengan membandingkan kinerja seseorang dengan orang lain dalam jabatan yang sama. Model penilaian

ini akan menghasilkan peringkat kinerja antarpegawai dalam kelompok pekerjaan. Model penilaian absolut merupakan penilaian dengan menggunakan standar penilaian kinerja tertentu. *Kedua*, fokus pengukuran kinerja dengan 3 model, yaitu: penilaian kinerja berfokus sifat (*trait*), berfokus perilaku dan berfokus hasil.

Terkait dengan ukuran dan standar kinerja, David Devries dkk., dalam (Sudarmanto, 2014: 10), menyatakan bahwa dalam melakukan pengukuran kinerja ada 3 (tiga) pendekatan, yaitu:

1. Pendekatan *personality trait*, yaitu dengan mengukur: kepemimpinan, inisiatif, dan sikap.
2. Pendekatan perilaku, yaitu dengan mengukur; umpan balik, kemampuan presentasi, respons terhadap keluhan pelanggan.
3. Pendekatan hasil, yaitu dengan mengukur: kemampuan produksi, kemampuan menyelesaikan produk sesuai jadwal, peningkatan produksi/penjualan.

Menurut Dick Grote dalam (Sudarmanto, 2014: 11), menyatakan bahwa dalam pengukuran atau penilaian kinerja ada tiga pendekatan, yaitu:

1. Penilaian atau pengukuran kinerja berbasis pelaku.
2. Penilaian atau pengukuran kinerja berbasis perilaku.
3. Penilaian atau pengukuran kinerja berbasis hasil.

Dari berbagai pendapat ahli tersebut, standar pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan mengukur 4 hal, yaitu:

- a. Pengukuran kinerja dikaitkan dengan analisis pekerjaan, uraian pekerjaan.
- b. Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur sifat/karakter pribadi.

- c. Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur hasil dari pekerjaan yang dicapai.
- d. Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengukur perilaku atau tindakan-tindakan dalam mencapai hasil.

Beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja sebagai berikut:

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya.
2. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*).
3. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan, dan sasaran organisasi.
4. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

Mardiasmo dalam (Pasolong, 2010: 185), pengukuran kinerja birokrasi mempunyai tiga tujuan, yaitu: (1) membantu memperbaiki kinerja pemerintah agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja, (2) pengalokasian sumber daya dan pembuatan

keputusan, dan (3) mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

II.2.2 Pengertian Pegawai

Akadum mengemukakan dalam (Yusuf, 2013: 3) “ Pegawai adalah orang (manusia) yang secara sah bekerja pada suatu organisasi tertentu (perusahaan atau pemerintah). Meskipun demikian pegawai sering merferensi kepada pekerja kerah putih (kantoran), adapun pekerja kerah biru biasanya dikenal dengan buruh. Khusus seseorang yang bekerja pada negara (pemerintah) dikenal dengan pegawai negeri”.

Menurut Soedaryono dalam (Yonaria, 2015: 4) pegawai adalah “seseorang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan pemerintah maupun kesatuan kerja swasta”.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada kesatuan organisasi, badan usaha baik pemerintah maupun swasta, baik sebagai pegawai tetap ataupun tidak, yang diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan yang ditetapkan oleh pemberi kerja dan semua dilakukan untuk memenuhi kebutuhan.

a. Pengertian Pegawai Negeri

Telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian disebutkan bahwa pegawai negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah

memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Yusuf, 2013: 3).

b. Peranan Serta Fungsi Pegawai

Peranan pegawai adalah keterlibatan mereka urun dalam sebuah perencanaan, sistem, proses dengan segala kegiatannya dalam usaha mencapai hasil guna dan daya guna yang efektif dan efisien, sesuai dengan harapan perusahaan yang bersangkutan (Yonaria, 2015: 4).

c. Pengertian Pengembangan pegawai

A.S.Moenir dalam (Yusuf, 2013: 3) mengemukakan bahwa pengembangan pegawai (personel development) ialah suatu usaha yang ditujukan untuk memajukan pegawai baik dari segi karier, pengetahuan, maupun kemampuan. Selain itu, Robert L. Mathis dalam (Yusuf, 2013: 3) mengemukakan bahwa pengembangan pegawai ialah kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kecakapan pegawai guna pertumbuhan yang berkesinambungan didalam organisasi. Apabila diperhatikan lebih seksama pengertian pengembangan pegawai diatas, nampak bahwa kegiatan pengembangan diharapkan dapat diperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik.

d. Tujuan pengembangan Pegawai

Pengembangan pegawai bertujuan dan bermanfaat bagi organisasi , pegawai, masyarakat yang mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan organisasi (Perusahaan).

Demikian pula Manullang dalam (Yusuf, 2013: 3-4) menjelaskan

bahwa tujuan Pengembangan Pegawai sebenarnya sama dengan tujuan latihan pegawai, Sesungguhnya tujuan latihan atau tujuan pengembangan pegawai yang effective, ialah untuk memperoleh tiga hal yaitu :

- (1) menambah pengetahuan
- (2) menambah keterampilan dan
- (3) merubah sikap

II.3 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kasmawati (2014) dengan judul **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sermani Steel Makassar.** Persamaan dari penelitian tersebut adalah sama-sama berfokus pada pengaruh dua variabel antara Lingkungan Kerja dan Kinerja Pegawai, adapun perbedaannya terletak pada lokus dari penelitian sebelumnya di PT. Sermani Steel Makassar, sedangkan pada penelitian ini akan berpusat pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.
2. Emi Susanty (2017) dengan judul **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Studi Kasus Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Musi Banyuasin).** Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan Lingkungan Kerja sebagai variabel yang berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, sama dengan penelitian ini. Adapun perbedaannya terletak pada lokus yang dikaji, penelitian terdahulu berfokus pada Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (Studi Kasus Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Musi

Banyuasin) sedangkan penelitian ini berfokus pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

3. Aji Tri Budiarto (2015) dengan judul **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Perusahaan Gas Negara (PERSERO) Tbk. SBU Distribusi Wilayah I Jakarta**. Persamaan dari penelitian tersebut terdapat pada pengaruh dua variabel antara Lingkungan Kerja dan Kinerja Pegawai. Sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut pada lokus yaitu di PT Perusahaan Gas Negara (PERSERO) Tbk. SBU Distribusi Wilayah I Jakarta dan pada penelitian ini berlokus di Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar.

II.4 Kerangka Konsep

Lingkungan ditempat kerja adalah aspek yang menyentuh langsung karyawan karena setiap hari karyawan menempati lingkungan kerja untuk melaksanakan pekerjaan yang menghasilkan output yang diharapkan oleh perusahaan.

Konsep kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi* yang padanannya dalam bahasa inggris adalah *performance*. Istilah *Performance* sering di indonesiakan sebagai performa atau kinerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya merupakan hal yang penting bagi keberhasilan suatu lembaga.

Alasan penulis memilih kedua indikator ini karena indikator ini sudah mencakup keseluruhan dari beberapa indikator para ahli dan kemudian kedua indikator ini sudah sesuai dengan lokasi penelitian penulis.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, dalam penelitian ini penulis menggunakan Variabel Lingkungan Kerja menurut Wirawan dalam (Syafarani, 2018: 184-185) ada 3 indikator lingkungan kerja yaitu:

1. Tempat.
2. Peralatan.
3. Proses kerja.

Selain itu, dalam mengukur kinerja pegawai tentunya membutuhkan indikator, dari uraian yang telah dijelaskan, maka penulis menggunakan indikator menurut Mangkunegara dalam (Syafarani, 2018: 186) mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu:

1. Kualitas kerja.
2. Kuantitas.
3. Dapat tidaknya diandalkan.
4. Sikap.

Berdasarkan uraian diatas, maka variabel yang terkait dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui suatu kerangka konsep sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Konsep

