

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, FASILITAS KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PERIZINAN

Afnizar¹⁾, Dasep Suryanto²⁾, dan Yulihastri³⁾

^{1,2}Magister Manajemen STIE Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia

³Universitas Andalas, Padang, Indonesia

email: ¹afnizarsalman00@gmail.com

²dasep.suryanto@gmail.com

³yulihastri@eb.unand.ac.id

ABSTRACT

Office of Investment, One Stop Integrated Services, Industry and Manpower of Bukittinggi City is one of the agencies that conduct public services in Bukittinggi City, especially in the Licensing Service, both in the provision of new licensing services, changes licensing, renewal / registration / re-registration as well as providing data information and licensing complaints that have been issued in accordance with applicable laws and regulations. This study aims to identify the Effect of Work Ability, Work Facilities and Work Motivation on Employee Performance in the Office of Investment, One Stop Integrated Services, Industry and Workforce of Bukittinggi City. This type of research will be used is research associative (relationship) with analysis methods quantitative (data in the form of numbers) using SEM Structural Equation Modeling) data analysis techniques based on Smart PLS variance. The results of this study indicate that partially the variable work ability, work facilities and work motivation have a positive and significant effect on employee performance at the Office of Investment, One-Stop Integrated Services, Industry and Manpower of Bukittinggi City. But the work ability variable has a positive and significantly stronger effect on employee performance with a P-Value of 0,000, the mean sample value of 0.539, the ability to work has a positive effect on employee performance. Each increase in work ability of 1 unit will increase employee performance by 0.539 units. The higher the work ability, the higher the employee's performance. Statistical t value of 4.784 is greater than the t-statistic requirement of 1.96 and p-value of 0.000 α 0.05, then reject H₀ accept H₁ means that work ability has a significant effect on employee performance. Then followed by Work Motivation and Work Facilities Variables. For this reason, it is suggested to the Office of Investment, One-Stop Integrated Services, Industry and Manpower of Bukittinggi City to make strategic policies related to work progress including by providing opportunities for employees to upgrade their education, providing administrative technical training and technical training that can support services that based on Excellent Customer Service, and the ability to manage Information Technology related to Licensing Applications. The next suggestion is to accelerate the construction of Public Service Mall and Employee Work Facilities, and increase Work Motivation by providing appropriate incentives, guaranteeing work safety and safety and creating good relationships and mutual support among employees.

Keywords: *employee performance; job performance; work facilities; work motivation*

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kota Bukittinggi, terutama dalam Bidang Pelayanan Perizinan, baik pelayanan pemberian perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/registrasi/daftar ulang serta memberikan informasi data dan pengaduan perizinan yang telah diterbitkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. Namun Variabel Kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan lebih kuat terhadap kinerja Pegawai dengan nilai P-Value 0,000, Nilai sample mean sebesar 0,539 maka kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Setiap peningkatan kemampuan kerja 1 satuan, akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,539 satuan. Semakin tinggi kemampuan kerja, maka semakin tinggi kinerja pegawai. Nilai t statistik sebesar 4,784 lebih besar dari syarat t-statistik 1,96 dan p-value $0,000 < \alpha 0,05$, maka tolak H_0 terima H_1 artinya kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kemudian diikuti oleh Variabel Motivasi Kerja dan Fasilitas Kerja. Untuk itu disarankan kepada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi untuk membuat kebijakan strategis yang berkaitan dengan kemampuan kerja diantaranya dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengupgrade pendidikannya, memberikan pelatihan teknis Administrasi maupun Pelatihan teknis yang dapat menunjang pelayanan yang berbasis Customer Service Excellent, serta kemampuan dalam mengelola Teknologi Informasi yang berkaitan dengan Aplikasi Perizinan. Saran selanjutnya yakni mempercepat pembangunan Mall Pelayanan Publik dan Fasilitas Kerja Pegawai, dan meningkatkan Motivasi Kerja dengan memberikan insentif yang sesuai, menjamin keamanan dan keselamatan kerja serta menciptakan hubungan yang baik dan saling mendukung antar sesama pegawai.

Kata kunci: fasilitas kerja; kemampuan kerja; kinerja pegawai; motivasi kerja

Detail Artikel:

Diterima: 31 Agustus 2019

Disetujui: 29 September 2019

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor terpenting sebagai penentu keberhasilan suatu organisasi. Agar Sumber Daya Manusia tersebut dapat difungsikan secara optimal, maka perlu dilakukan pengelolaan yang baik oleh pihak manajemen yang berwenang pada organisasi itu, sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan harapan organisasi. Keberhasilan dari suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja dari Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut (Sinambela, dalam Prasetio, 2020). Kinerja suatu organisasi dikatakan berhasil apabila proses manajemen sumber daya manusianya terkelola dengan baik.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor terpenting sebagai penentu keberhasilan suatu organisasi. Agar Sumber Daya Manusia tersebut dapat difungsikan secara optimal, maka perlu dilakukan pengelolaan yang baik oleh pihak manajemen yang berwenang pada organisasi itu, sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan harapan organisasi. Keberhasilan dari suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja dari Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut (Sinambela, dalam Prasetio, 2020). Kinerja suatu organisasi dikatakan berhasil apabila proses manajemen sumber daya manusianya terkelola dengan baik.

Banyak hal yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi namun satu diantara isu pokok tersebut yang banyak mendapatkan perhatian adalah masalah kinerja. Dari aspek Organisasional, kinerja lebih dimaknai sebagai hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja, atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Fachreza et al., 2018).

Sejak diberlakukannya Otonomi Daerah, sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menjadi landasan yang kuat bagi Pemerintah Daerah dalam menjalankan dan mengelola roda pemerintahan daerahnya sendiri. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mempunyai mempunyai 4 tujuan yakni: a). Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b). Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak

sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; c). Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; d). Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (*welfare state*) (Wakhid, 2017).

Kota Bukittinggi adalah salah satu kota yang ada di Indonesia, dan merupakan kota terbesar ke dua di propinsi Sumatera Barat, Kota ini mempunyai Visi sebagai Kota Tujuan Pariwisata, Pendidikan, Kesehatan, Perdagangan dan Jasa berlandaskan nilai-nilai Agama dan Budaya, untuk itu sangat dibutuhkan kinerja pelayanan publik terbaik disegala bidang, terutamanya di bidang Pelayanan perizinan guna percepatan kegiatan berusahabagi masyarakatnya.

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga kerja Kota Bukittinggi adalah salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kota Bukittinggi, sesuai dengan Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi, hal ini mengandung arti bahwa Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga kerja Kota Bukittinggi adalah salah satu instansi yang menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Publik kepada masyarakat terutama dalam Bidang Pelayanan Perizinan, baik pelayanan pemberian perizinan baru, perubahan perizinan, perpanjangan/registrasi/daftar ulang serta memberikan informasi data dan pengaduan perizinan yang telah diterbitkan.

Berdasarkan data yang penulis peroleh pada pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi, untuk bulan Januari 2020, dari 65 orang jumlah pegawai yang ada rata-rata pendidikan terakhir pegawai adalah S1 sebanyak 34 orang, sedangkan lulusan SMP merupakan lulusan yang paling sedikit yakni 2 orang dan sisanya adalah lulusan S2, D3, dan SMA . Hal ini berarti bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi memiliki tingkat pendidikan cukup yang baik, namun kebanyakan penempatan pegawai belum sesuai dengan keahliannya. Pegawai yang berstatus PNS ada 55 Orang dan Non PNS 10 orang. Pegawai yang telah mengikuti diklat-diklat kepemimpinan sebanyak 30, tetapi untuk keterampilan teknis paling banyak hanya 10 orang .

Dari pengamatan yang dilakukan pada bulan Januari dan Februari 2020 pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi, ditemukan banyaknya peralatan dan perlengkapan kantor sudah cukup tua terutama peralatan komputer. Sedangkan untuk Aplikasi Pelayanan Perizinan yang digunakan pada saat ini yakni Perizinan yang terintegrasi secara Elektronok yang lebih di kenal dengan nama Online Single Submission (OSS) dan Si Cantik Clud 5. sangat memerlukan komputer dengan kualitas yang lebih baik, dan masing-masing pegawai memiliki fungsi tersendiri dalam aplikasi tersebut, sedangkan saat ini jumlahnya pun sangat terbatas.

Dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan pada Bulan Januari s/d Februari 2020 di temukan bahwa banyaknya pegawai tidak optimal dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai pelayanan perizinan, mereka lebih suka duduk dan berkumpul bersama sambil merokok, bercanda dan bercerita, di ruangan samping yang merupakan garase mobil sekaligus tempat keluar masuknya pegawai, padahal saat itu adalah jam kerja. Apalagi saat intensitas pekerjaan pelayanan agak sedikit berkurang karena pengunjung pelayanan perizinan yang datang tidak terlalu banyak, beberapa pegawai justru banyak yang

meninggalkan kantor, keadaan ini bisa juga disebabkan karena ruangan kerja yang sangat sempit dan tidak resesantatif sehingga mereka merasa tidak nyaman dan betah dalam bekerja. Sedangkan motivasi kerja itu juga akan bisa tumbuh pada diri pegawai apabila adanya rasa aman dan nyaman berada dalam ruangan kerja. Sering terjadi kesalahan dalam pengetikan izin, dan kebiasaan menunda-nunda pekerjaan, sehingga izin yang di proses pun sering terlambat. Sering ditemukan pegawai yang duduk-duduk ngobrol dengan sesama pegawai lainnya pada saat jam kerja berlangsung, memanfaatkan fasilitas internet untuk mengakses *youtube*, keinginan untuk melaksanakan tugasnya dengan inisiatif sendiri sangatlah kecil, pegawai sering melaksanakan tugasnya apabila diperintah terlebih dahulu dari atasannya. Hal ini mengakibatkan kinerja pelayanan perizinan belum bisa berjalan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Perizinan Studi kasus Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi”**.

TELAAH LITERATUR

Menurut Abdullah (2014), mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Pada dasarnya faktor yang mempengaruhi kinerja berasal dari internal dan eksternal seorang pegawai. Sedangkan menurut Simamora (2014) kinerja dipengaruhi 3 faktor, yaitu :

- a. Faktor Individual: Kemampuan dan Keahlian, latar belakang pendidikan dan demografi
- b. Faktor Psikologis: Persepsi, Attitude, Pembelajaran dan Motivasi
- c. Faktor Organisasi: Sumber Daya, Kepemimpinan, Penghargaan, Struktur dan Job Design

Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan, dan suatu pengalaman. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin dilakukannya (Gibson, Ivancevich, 2010).

Untuk mengetahui seseorang karyawan mampu atau tidak dalam melaksanakan pekerjaannya, dapat kita lihat melalui beberapa indikator yang ada di bawah ini. Indikator kemampuan kerja menurut Robbins (dalam Rivai, 2013) adalah sebagai berikut:

- a. Kesanggupan kerja
- b. Pendidikan
- c. Masa kerja

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan (Prasetyo, 2020).

Menurut Moenir (2010), dari pengertian fasilitas di atas maka dapat dibagi tiga golongan besaryaitu:

- a. Fasilitas Alat Kerja
- b. Fasilitas Perlengkapan Kerja
- c. Fasilitas Sosial

Motivasi merupakan kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa kebutuhan individual, (Robbins dalam Hubeis, 2018). Motivasi kerja adalah suatu perangsang keinginan dan daya gerak yang menyebabkan seseorang bersemangat dalam bekerja karena terpenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Larson & Luthans, (2006) menyatakan bahwa motivasi merupakan proses yang dimulai dengan defisiensi fisiologis atau psikologis yang menggerakkan perilaku atau dorongan yang ditujukan untuk tujuan atauinsentif.

Maslow mengemukakan bahwa manusia termotivasi untuk memenuhi kebutuhan yang ada didalam hidupnya, diantaranya:

- a. Kebutuhan fisiologi yaitu, pakaian, perumahan, makanan, seks (disebut kebutuhan paling dasar)
- b. Kebutuhan keamanan, keselamatan, perlindungan, jaminan pensiun, asuransi kecelakaan, dan asuransikesehatan.
- c. Kebutuhan sosial, kasih sayang, rasa memiliki, diterima dengan baik, persahabatan.
- d. Kebutuhan penghargaan, status, titel, simbol-simbol, promosi.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri, menggunakan kemampuan, skill, dan potensi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan menggunakan jenis pendekatan kuantitatif, dimana pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berbentuk angka untuk menguji suatu hipotesis. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (*metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, 2016). Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian *asosiatif* (hubungan) dengan metode analisis *kuantitatif* (data berbentuk angka).

Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai yang ada pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi yang berjumlah 55 orang PNS dan 10 orang Non PNS.

Sampel

Pengambilan sampel populasi dilakukan secara keseluruhan dari jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi yakni 65 orang, sesuai dengan jumlah yang ada dalam populasi. Hal ini dilakukan dengan alasan agar seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi memiliki kesempatan yang sama.

Metode Analisa yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis melalui metode – metode sebagai berikut :

a. Analisa deskriptif

Analisa ini dilakukan dengan mempelajari cara-cara pengumpulan, penyusunan, dan penyajian tentang data Kemampuan kerja, Fasilitas Kerja dan Motivasi kerja serta Kinerja pegawai pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. Kegiatan yang termasuk dalam kategori tersebut adalah kegiatan *collecting* atau pengumpulan data, *grouping* atau pengelompokan data, penentuan nilai dan fungsi statistik, serta yang terakhir termasuk pembuatan grafik dan gambar.

b. Uji Instrument

Uji validitas dan reliabilitas merupakan pengujian kualitas instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Pengolahan instrumen menggunakan program SEM (*Structural Equation Modeling*) menggunakan aplikasi *SmartPLS*.

c. Uji SEM (*Structural Equation Modeling*) berbasis varians PLS.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah **teknik analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) berbasis varians PLS. SEM (*Structural Equation Modeling*)** adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis polahubungan antara

konstrak laten dan indikatornya, konstrak laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung. **Pengujian SEM ini menggunakan aplikasi *SmartPLS*.**

Uji outer model :

- 1) Convergent validity.
 Nilai convergent validity adalah nilai loading factor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan >0.7 (nilai di atas 0.5 masih bisa diterima sedangkan nilai di bawah 0.5 harus dikeluarkan dari model, (Iman Ghozali,2014))
- 2) Discriminant validity.
 Nilai ini merupakan nilai cross loading factor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminasi yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar di bandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.
- 3) Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE yang diharapkan > 0.5
- 4) Composite Reliability.
 Data yang memiliki composite reliability > 0.7 mempunyai reliabilitas yang tinggi.
- 5) Cronbach Alpha. Penggunaan *Cronbach's Alpha*
 Untuk mengujireliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *composite reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. Hair et al. (2012) menyatakan bahwa suatu variabel laten memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilai *composite reliability* dan atau Cronbach's Alpha di atas 0,70, meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima.

Model Struktural (Inner Model)

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk atau variabel laten, yang dilihat dari nilai *R-square* dari model penelitian dan juga dengan melihat besar koefisien jalur strukturalnya. Semakin tinggi nilai R², berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Model yang kuat ditunjukkan dengan nilai 0,67, model yang moderat ditunjukkan dengan nilai 0,33 dan model yang lemah ditunjukkan dengan nilai 0,19 (Chin, 1998 dalam Ghozali dan Hengky, 2015). Nilai R² digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten (independen) terhadap variabel laten(dependen) atau seberapa besar pengaruhnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Data

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini, maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 7 karakteristik

Tabel 1
Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah Responden	Presentase (%)
Jenis kelamin			
1	Laki-laki	26	40 %
2	Perempuan	39	60 %
Usia			
1	20-29	6	9,23 %
2	30-39	12	18,46 %
3	40-49	21	32,31 %
4	>49	26	40 %

No	Karakteristik	Jumlah Responden	Presentase (%)
Status Perkawinan			
1	Kawin	61	93,85%
2	Belum Kawin	4	6,15%
Pendidikan			
1	SLTP	1	1,54%
2	SLTA	13	20%
3	DIPLOMA	7	10,77%
4	S1	36	55,38%
5	S2	8	12,31%
Golongan			
1	Non PNS	10	15,38%
2	I	0	0%
3	II	5	7,69%
4	III	39	60%
5	IV	11	16,92%
Jabatan			
1	Eselon II	1	1,54%
2	Eselon III	7	10,77%
3	Eselon IV	22	33,85%
4	FUNGSIONAL	6	9,23%
5	STAF	29	44,62%
Masa Kerja			
1	1-5 tahun	6	9%
2	6-10 tahun	8	12%
3	11-15 tahun	12	18%
4	16-20 tahun	7	11%
5	21-25 tahun	8	12%
6	26-30 tahun	13	20%
7	31-35 tahun	9	14%
8	>35 tahun	2	3%
Total		65	100%

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa pegawai Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi didominasi oleh responden perempuan, yaitu ada 39 orang atau setara dengan 60% dari keseluruhan responden. Sementara untuk Responden berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 26 Orang yang setara dengan 40% dari keseluruhan responden.

Karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh responden dengan usia diatas 50 tahun sebesar 26 orang dari keseluruhan responden dengan persentasenya 40%.

Jumlah responden berdasarkan Status Perkawinan didominasi oleh responden berstatus Kawin, yaitu ada 61 orang atau setara dengan 93,85% dari keseluruhan responden. Sementara untuk Responden yang belum Kawin sebanyak 4 Orang yang setara hanya 6,15% dari keseluruhan responden.

Dilihat dari pendidikan terakhir responden diatas strata-1 (S1) yaitu ada 36 orang atau setara dengan 55,38%. Tetapi 20% nya masih didominasi dengan Pegawai dengan Pendidikan Terakhirnya tamatan SLTA.

Karakteristik responden berdasarkan Golongan didominasi oleh responden berstatus PNS sebanyak 55 orang dengan didominasi sudah bergolongan III sebanyak 39 orang atau setara 60% dari keseluruhan responden.

Karakteristik responden berdasarkan Jabatan didominasi oleh Responden dengan Jabatan sebagai Staff sebanyak 29 orang atau 44,62% dari keseluruhan Responden.

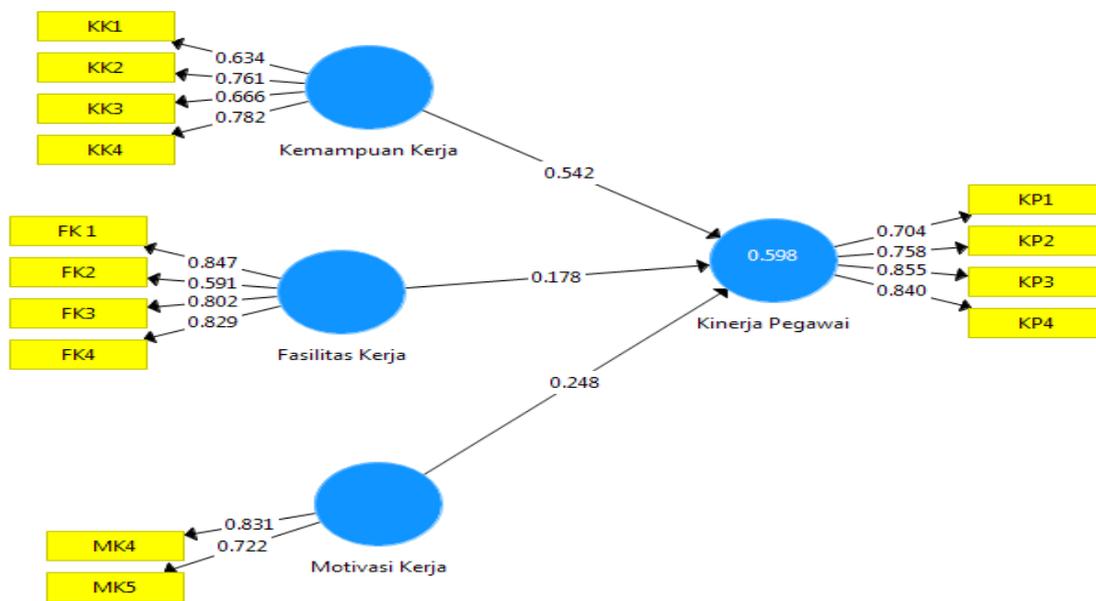
Karakteristik responden berdasarkan masa kerja didominasi oleh Responden dengan dengan masa kerja 26-30 tahun sebesar 20% atau sebanyak 13 Orang, dan yang paling rendah dengan lama bekerja dengan rentang waktu >35 tahun yaitu ada 2 orang atau setara 3% dari keseluruhan responden.

Hasil Pengolahan Data

Uji Outer Model

Uji Convergent Validity

Dalam Uji Convergent Validity, dapat dilihat dari nilai standardize Loading Factor. Nilai Loading Factor menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya (variabel laten). Berikut adalah tampilan hasil output SmartPLS untuk Outer Model :



Gambar 1
Diagram Path Penelitian

Tabel 2
Outer Loadings Setelah Modifikasi

	Fasilitas Kerja	Kemampuan Kerja	Kinerja Pegawai	Motivasi Kerja	Keterangan
FK1	0,847				Valid
FK2	0,591				Valid
FK3	0,802				Valid
FK4	0,829				Valid
KK1		0,634			Valid
KK2		0,761			Valid
KK3		0,666			Valid
KK4		0,782			Valid
KP1			0,704		Valid
KP2			0,758		Valid

	Fasilitas Kerja	Kemampuan Kerja	Kinerja Pegawai	Motivasi Kerja	Keterangan
KP3			0,855		Valid
KP4			0,840		Valid
MK4				0,831	Valid
MK5				0,722	Valid

Sumber: hasil output SmartPLS 3.0, 2020

Dari Tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa nilai Loading Factors pada Outer Loadings dari setiap indikator pada setiap variabel telah dinyatakan valid karena memiliki nilai loading factor >0,5. Kesimpulannya bahwa indikator untuk semua variabel bisa digunakan untuk uji hipotesa atau pengujian tahap selanjutnya.

Uji Discriminant Validity

Tabel 3
Nilai Cross Loading Pengujian Discriminant Validity

	Fasilitas Kerja	Kemampuan Kerja	Kinerja Pegawai	Motivasi Kerja
FK 1	0,847	0,372	0,360	0,205
FK2	0,591	0,362	0,311	-0,046
FK3	0,802	0,424	0,428	0,059
FK4	0,829	0,353	0,367	0,202
KK1	0,296	0,634	0,412	0,246
KK2	0,281	0,761	0,606	0,211
KK3	0,232	0,666	0,392	0,282
KK4	0,548	0,782	0,605	0,373
KP1	0,287	0,505	0,704	0,311
KP2	0,333	0,639	0,758	0,309
KP3	0,459	0,572	0,855	0,525
KP4	0,421	0,577	0,840	0,368
MK4	0,190	0,320	0,415	0,831
MK5	0,009	0,284	0,333	0,722

Sumber: hasil output SmartPLS 3.0, 2020

Berdasarkan Tabel 3 diatas, diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel laten memiliki nilai cross loading paling besar dibandingkan dengan nilai cross loading pada variabel lainnya.

Uji Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 4
Nilai Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Fasilitas Kerja	0,599
Kemampuan Kerja	0,509
Kinerja Pegawai	0,627
Motivasi Kerja	0,606

Sumber: hasil output SmartPLS 3.0, 2020

Hasil Output SmartPLS pada Tabel 4 memperlihatkan nilai AVE semua variabel laten diatas 0,5. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel laten telah memiliki nilai Validity yang baik.

Uji Composite Reliability

Tabel 5
Nilai Composite Reliability

	Composite Reliability
Fasilitas Kerja	0,855
Kemampuan Kerja	0,804
Kinerja Pegawai	0,870
Motivasi Kerja	0,754

Sumber: hasil output SmartPLS 3.0, 2020

Berdasarkan Tabel 5 di atas, diketahui bahwa nilai composite reliability semua variabel penelitian > 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Uji Cronbach Alpha

Cronbach Alpha dari hasil Output SmartPLS penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 6
Nilai Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Fasilitas Kerja	0,769
Kemampuan Kerja	0,780
Kinerja Pegawai	0,899
Motivasi Kerja	0,754

Sumber: hasil output SmartPLS 3.0, 2020

Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi *Cronbach Alpha* apabila memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,7. Hasil *cronbach alpha* pada Tabel 6 memperlihatkan semua variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* diatas 0.7.

Evaluasi Inner Model

Uji R-square

Tabel 7
Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Pegawai	0,598	0,579

Sumber: hasil output SmartPLS 3.0, 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data nilai *R-square* yang tertera pada Tabel 7 dijelaskan bahwa *R-Square* pada variabel Kinerja Pegawai sebesar 0,598 atau 59,8% yang mana dijelaskan oleh variabel Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, dan Motivasi Kerja dan sisanya 0,402 atau 40,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model pada penelitian ini.

Uji Q-square

Q-Square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive, sedangkan nilai Q-square kurang dari nol (0) menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevan.

Tabel 8
Nilai Q-Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Fasilitas Kerja	260,000	260,000	
Kemampuan Kerja	260,000	260,000	
Kinerja Pegawai	260,000	174,616	0,328
Motivasi Kerja	130,000	130,000	

Sumber: hasil output SmartPLS 3.0, 2020

Berdasarkan Tabel 8 diatas, diketahui nilai Q-Square sebesar 0,328 yang artinya Fasilitas Kerja, Kemampuan Kerja, dan Motivasi Kerja dalam memprediksi Kinerja Pegawai tergolong kedalam kategori sedang, yang berarti menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance yang sangat baik.

Penguji Hipotesa

Untuk menilai signifikansi model dalam pengujian model struktural ini, dapat dilihat dari nilai t-statistic antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel Path Coefficient dibawah ini:

Tabel 9
Hasil Path Coefficient model Jalur

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Fasilitas Kerja → Kinerja Pegawai	0,178	0,190	0,083	2,153	0,032
Kemampuan Kerja → Kinerja Pegawai	0,542	0,539	0,113	4,784	0,000
Motivasi Kerja → Kinerja Pegawai	0,248	0,252	0,096	2,578	0,010

Sumber: hasil output SmartPLS 3.0, 2020

Pembahasan

1. Nilai sample mean sebesar 0,190 maka fasilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Setiap peningkatan fasilitas kerja 1 satuan, akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,190 satuan. Semakin tinggi fasilitas kerja, maka semakin tinggi kinerja pegawai. Nilai t statistik sebesar 2,153 lebih besar dari syarat t-statistik 1,96 dan p-value 0,032 < alpha 0.05, maka tolak H₀ terima H₁ artinya fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Fasilitas kerja yang tersedia pada Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi sebagai bentuk penunjang kinerja pegawai dalam memenuhi kebutuhannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tersedianya fasilitas kerja dapat meningkatkan produktifitas kerja Pegawai. Dengan demikian fasilitas kerja yang disediakan oleh Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi dapat mendukung pegawai dalam bekerja karena fasilitas tersebut sebagai media alat sarana dan prasarana para pegawai agar lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaan secara optimal dan juga diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja untuk mendapatkan hasil yang diharapkan dan juga kepuasan dari masyarakat atas kinerja pegawai Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. Yang menjadi permasalahan adalah apabila listrik padam, maka semua aktivitas yang

berhubungan dengan komputer tidak dapat dikerjakan. Selanjutnya apabila cuaca tidak mendukung (hujan lebat) maka terjadi kebocoran, sehingga akan mengurangi tingkat kenyamanan pegawai dalam bekerja.

2. Nilai sample mean sebesar 0,539 maka kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Setiap peningkatan kemampuan kerja 1 satuan, akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,539 satuan. Semakin tinggi kemampuan kerja, maka semakin tinggi kinerja pegawai. Nilai t statistik sebesar 4,784 lebih besar dari syarat t-statistik 1,96 dan p-value $0,000 < \alpha 0,05$, maka tolak H_0 terima H_1 artinya kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dari penelitian ini menjelaskan bahwa secara kemampuan ability pegawai dari segi potensi dan Kemampuan reality dari segi keterampilan dan pengetahuan dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya, mampu terampil dalam mengerjakan pekerjaan yang sudah menjadi bagian dari tanggung jawabnya, serta mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Selain itu Kinerja dari individual pegawai tersebut juga dipengaruhi oleh kemampuan pegawai itu sendiri. Jika pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan memadai terhadap tugas dan tanggung jawabnya, maka kinerjanya akan semakin baik.

3. Nilai sample mean sebesar 0,252 maka motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Setiap peningkatan motivasi kerja 1 satuan, akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,190 satuan. Semakin tinggi motivasi kerja, maka semakin tinggi kinerja pegawai. Nilai t statistik sebesar 2,578 lebih besar dari syarat t-statistik 1,96 dan p-value $0,010 < \alpha 0,05$, maka tolak H_0 terima H_1 artinya motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Motivasi merupakan sebuah hasrat dari diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan untuk mencapai tujuan. Motivasi dapat mendorong gairah seseorang untuk mau bekerja keras dengan memberikan kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan dari lembaga. Motivasi sendiri berawal dari kebutuhan dan keinginan serta dorongan untuk bertindak demi mewujudkan kebutuhan atau tujuan, baik motivasi tersebut berasal dari diri sendiri atau dukungan motivasi dari pihak luar. Hal ini menandakan seberapa kuat dorongan, usaha, intensitas, dan kesediaannya untuk berkorban demi tercapainya tujuan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi tentang Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Perizinan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif penelitian yang telah dilakukan bahwa rata-rata pendistribusian frekuensi jawaban responden untuk menilai Kemampuan kerja (X_1) yaitu sebesar 3.95, variabel Fasilitas kerja (X_2) yaitu sebesar 4.07, variabel Motivasi Kerja (X_3) yaitu sebesar 3.93, dan variabel Kinerja Pegawai (Y) yaitu sebesar 3.77.
2. Variabel Kemampuan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.
3. Variabel Fasilitas kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.
4. Variabel Motivasi kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.

5. Variabel Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai dengan besaran persentase pengaruhnya sebesar 59,8%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam upaya untuk memaksimalkan kinerja pegawai pelayanan perizinan, diharapkan kepada Dinas Penanam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi perlu memperhatikan Faktor kemampuan kerja pegawai, hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kesesuaian antara tugas yang diberikan dengan latar belakang pendidikan, pengalaman kerja serta pendidikan dan pelatihan teknis yang dimiliki.
2. Dinas Penanam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi diharapkan mampu membuat keputusan yang strategis berkaitan dengan kinerja pegawai, yakni lebih memperhatikan faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai yaitu kemampuan kerja, Fasilitas Kerja dan Motivasi Kerja, dengan mengutamakan faktor Kemampuan Kerja, yang merupakan faktor paling dominan dapat mempengaruhi kinerja pegawai Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi dalam penelitian ini.
3. Kebijakan Strategis yang berkaitan dengan kemampuan kerja tersebut dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada pegawai Pelayanan perizinan untuk *upgrade* pendidikannya dan memberikan pelatihan teknis Administrasi maupun pelatihan teknis untuk meningkatkan system Pelayanan berbasis *Customer Service Excellent*, hal ini dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan Diklat Regional Bukittinggi yang dalam pelaksanaannya dapat dilakukan secara bergantian, agar tidak mengganggu kegiatan pelayanan terhadap masyarakat.
4. Dinas Penanam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi juga disarankan aktif dalam mengupayakan Peningkatan kemampuan kerja pegawainya dalam mengelola teknologi dan informasi yang berkaitan dengan pengelolaan Aplikasi Perizinan yakni Online Single Submission (OSS) yang dikelola oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan pengelolaan Aplikasi Sicanik Cloud dari Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Aplikasi Sistem Informasi Bangunan Gedung (SIMBG) dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), yang mana untuk pelaksanaannya sekarang ini dilakukan secara Virtual dan waktu pelatihannya akan ditentukan oleh masing-masing Instansi terkait.
5. Melakukan perbaikan fasilitas kerja, terutama percepatan pembangunan Gedung Mall Pelayanan Publik yang saat ini sedang dilaksanakan, penyediaan peralatan komputer yang berteknologi tinggi serta peralatan kerja lainnya sesuai dengan kebutuhan kerja pegawai.
6. Meningkatkan motivasi kerja pegawai dengan memberikan bonus dan insenti yang sesuai, menjamin keamanan dan keselamatan kerja para pegawai serta menciptakan hubungan yang baik dan saling mendukung antar sesama pegawai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. STIE Haji Agus Salim Bukittinggi terkhusus kepada Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu terlaksananya penelitian ini.
2. Ketua P3M STIE Haji Agus Salim Bukittinggi yang telah memberikan izin survey lapangan selama pelaksanaan penelitian.

3. Dinas Penanamam Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi yang telah memberikan izin waktu dan tempat untuk pengambilan data, survei dan wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. M. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. In *Perpustakaan Nasional RI*.
- Fachreza, Musnadi, S., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Motivasi kerja, lingkungan kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan dampaknya pada kinerja Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*.
- Gibson, Ivancevich, D. (2010). Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur dan Proses. In *Organizational Behavior*.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Pieper, T. M., & Ringle, C. M. (2012). The Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Strategic Management Research: A Review of Past Practices and Recommendations for Future Applications. *Long Range Planning*. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2012.09.008>
- Hubeis, A. V. S. (2018). Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Economica*, 7(1), 17–28. <https://doi.org/10.22202/economica.2018.v7.i1.1873>
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*. <https://doi.org/10.1177/10717919070130020601>
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. <https://doi.org/2010>
- No.32, U.-U. R. (2004). Pemerintahan Daerah. *Republik Indonesia*.
- no 25, U. U. (2009). tentang pelayanan publik. *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Prasetio, Y. (2020). "Pengaruh Kepuasan Kerja, Fasilitas Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Personil Pleton I Yonkav 6/Nk Kodam I Bukit Barisan". *Manajemen Bisnis Jurnal Magister Manajemen*, 4(1), 129–145.
- Rivai, V. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*.
- Simamora, H. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi 2*.
- Sinambela, L. P. (Prof. D. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *PT. Bumi Aksara*. metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Alfabeta, cv. ____ (2016).
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*.