

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, PENILAIAN KINERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR) KOTA TANGERANG**

***THE INFLUENCE OF THE IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES, PERFORMANCE APPRAISAL, AND COMPENSATION ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION AT THE DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND SPATIAL PLANNING (PUPR) OF TANGERANG CITY***

**Dwi Sri Dani Afriza<sup>1</sup>, Teja<sup>2</sup>**

Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

E-mail: dsafriza@unis.ac.id<sup>1</sup>, tejaku2109@gmail.com<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze the effect of the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), performance appraisal, and compensation on employee job satisfaction at the Department of Public Works and Spatial Planning (PUPR) of Tangerang City. This study employs primary data collected through the distribution of questionnaires to employees of the Department of Public Works and Spatial Planning (PUPR) of Tangerang City, with a sample of 81 respondents. The analysis uses the PLS-SEM approach, which consists of two sub-models: the measurement model (outer model) and the structural model (inner model). The analysis also includes descriptive statistical tests, evaluation of the measurement model (outer model), convergent validity testing, discriminant validity testing, reliability testing, and evaluation of the structural model (inner model). The results indicate that the implementation of Standard Operating Procedures has a direct and significant effect on employee job satisfaction at the Department of Public Works and Spatial Planning (PUPR) of Tangerang City. Furthermore, performance appraisal and compensation are also found to have direct and significant effects on employee job satisfaction at the same institution.*

**Keywords:** Standard Operating Procedures, Performance Appraisal, Compensation.

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan standar operasional prosedur, penilaian kinerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai di dinas pekerjaan umum dan penataan ruang (PUPR) Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuisioner kepada pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang dengan sampel sebanyak 81 orang responden. Dalam penelitian ini menggunakan analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau *outer model* dan model struktural (*structural model*) atau *inner model*, uji statistik deskriptif, evaluasi model pengukuran (*outer model*), uji *convergent validity*, uji *discriminant validity*, uji *reliability*, evaluasi model struktural (*inner model*). Kesimpulannya adalah terdapat pengaruh langsung secara signifikan penerapan standar operasional prosedur terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang, terdapat pengaruh langsung secara signifikan penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang, terdapat pengaruh langsung secara signifikan kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur, Penilaian Kinerja dan Kompensasi.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur Negara dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap Negara. Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan pemerintah pusat maupun daerah adalah pelayanan publik (*public service*), karena jika pelayanan kepada publik terjadi stagnasi, maka dapat dipastikan akan berdampak pada hampir semua sektor pemerintahan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kristiadi, (1994) bahwa dalam fungsi pelayanannya, aparatur negara harus menciptakan kondisi keseimbangan antara tuntutan aktual masyarakat dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutan tersebut.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka Aparatur Sipil Negara (ASN), khususnya ASN di Kota Tangerang perlu memiliki kualitas pelayanan yang optimal, karena hanya ASN yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang optimal dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang menjadi kepuasan masyarakat. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah kualitas pelayanan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan.

Setiap lembaga tentunya ingin menghasilkan kinerja yang tinggi dari berbagai perspektif, mulai dari perspektif keuangan, pelanggan dan proses bisnis internal. Hal tersebut menjadi sebuah konsentrasi bagi dinas terkait agar dapat membuat pegawainyanya merasa puas dengan pekerjaannya untuk dapat menghasilkan

kinerja yang tinggi, maka untuk mencapai hal tersebut peranan pegawai yang puas akan kerjanya sangat menentukan. Kepuasan kerja menjadi pertanda bahwa sebuah lembaga telah dikelola dengan baik, oleh karena itu, kepuasan kerja bisa menjadi pendorong peningkatan hasil individu maupun organisasi. Bagi sebuah organisasi, kepuasan kerja meliputi usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku Pegawai, jika keadaan tidak puas pada pegawai dalam bekerja, maka akan mengakibatkan situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individual.

Menurut Dewan Produktivitas Nasional beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain adalah proses penerapan standar operasional prosedur (SOP), penilaian kerja dan kompensasi, *keinginan (the will) dan upaya (the effort)* pegawai untuk selalu meningkatkan kualitas dan penghidupan di segala bidang.

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dibidang pekerjaan umum, mempunyai 5 Bidang yaitu Bidang Perencanaan Teknis, Bidang Bina Marga, Bidang Tata Air, Bidang Pemeliharaan dan Operasional serta Bidang Tata Ruang. Untuk mencapai tujuan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tersebut diperlukan kinerja instansi yang baik, yang didasarkan pada peningkatan kinerja.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka Peniliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang yang berjudul Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur, Penilaian Kinerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik objek penelitian melalui pengumpulan dan analisis data numerik serta pengujian statistik. Penelitian dilaksanakan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang pada periode Februari hingga Juni 2022, dengan populasi sekaligus sampel sebanyak 81 pegawai yang ditentukan menggunakan sampling jenuh. Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara, serta data sekunder yang bersumber dari dokumentasi instansi, literatur, dan penelitian terdahulu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui

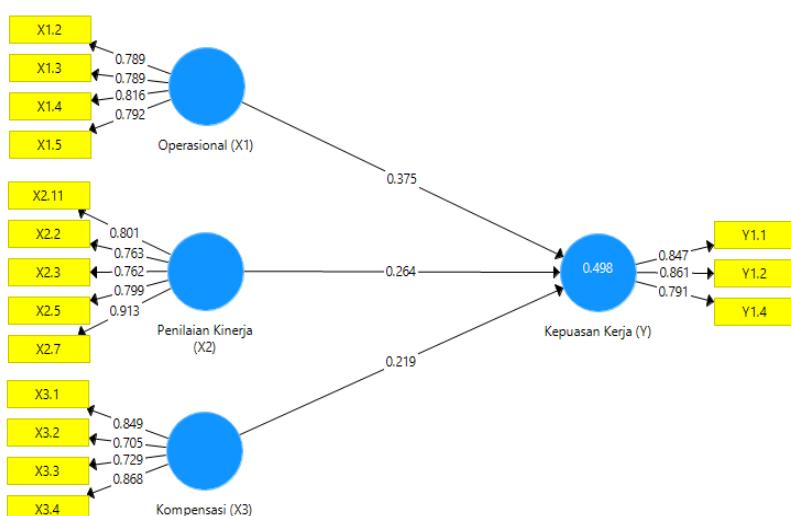
studi kepustakaan, penelitian lapangan, dan proses survei yang sistematis. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.3 untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Data

#### Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan Skema pengujian Partial Least Square (PLS) dengan program smartPLS 3.3, berikut ini adalah sekema model program PLS yang diujikan.



**Gambar 1.** Pengukuran Outer Model

#### Uji Convergent Validity

Untuk menguji *convergent validity* digunakan nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi *convergent validity* jika nilai *outer loading*  $> 0,7$  sehingga indikator-indikator yang

digunakan telah memenuhi syarat validitas konvergen dan memiliki. Berikut adalah nilai outer loading dari masing-masing indikator pada variabel penelitian:

**Tabel 1.** Uji Validitas

Variabel Laten	Indikator	Outer Loading	Signifikansi ( $>0,7$ )
	X1.1	0,758	Valid

<b>HargaPpP (X1)</b>	X1.2	0,853	Valid
	X1.3	0,758	Valid
	X1.4	0,843	Valid
	X1.5	0,781	Valid
	X1.6	0,834	Valid
<b>Kualitas (X2)</b>	X2.1	0,808	Valid
	X2.2	0,836	Valid
	X2.3	0,840	Valid
	X2.4	0,858	Valid
	X2.5	0,855	Valid
	X2.6	0,838	Valid
	X2.7	0,868	Valid
	X2.8	0,858	Valid
	X2.9	0,874	Valid
	X2.10	0,864	Valid
	X2.11	0,864	Valid
<b>Merek (X3)</b>	X3.1	0,891	Valid
	X3.2	0,901	Valid
	X3.3	0,930	Valid
	X3.4	0,858	Valid
<b>Keputusan Pembelian (Y1)</b>	Y1.1	0,794	Valid
	Y1.2	0,812	Valid
	Y1.3	0,826	Valid
	Y1.4	0,833	Valid

Sumber: Output smart PLS 3.3

Berdasarkan data dalam tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian memiliki nilai *outer loading* >0,7. Namun menurut Imam Ghazali (2014), Dari data di atas menunjukkan tidak ada indikator variabel yang menunjukkan nilai *outer loading*-nya di bawah 0,7, sehingga semua indikator dapat dinyatakan layak atau valid untuk dipergunakan dalam penelitian ini.

#### **Discriminant Validity**

*Discriminant Validity* indikator ini menggunakan nilai dari *Cross Loading*, dimana apabila korelasi konstruk antar indikatornya lebih besar dibandingkan dengan korelasi indikator dengan konstruk lainnya. Nilai *cross loading* dari masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.** Hasil *Discriminant Validity*

	Operasional (X1)	Penilaian Kinerja (X2)	Kompensasi (X3)	Kepuasan Kerja (Y)
X1.1	0.729			
X1.2	0.789			
X1.3	0.789			

X1.4	0.816			
X1.5	0.763			
X1.6	0.792			
X2.1		0.801		
X2.2		0.763		
X2.3		0.762		
X2.4		0.799		
X2.5		0.913		
X2.6		0.763		
X2.7		0.762		
X2.8		0.799		
X2.9		0.801		
X2.10		0.763		
X2.11		0.762		
X3.1			0.849	
X3.2			0.705	
X3.3			0.729	
X3.4			0.868	
Y1.1				0.847
Y1.2				0.861
Y1.3				0.791
Y1.4				0.861

Sumber: Output smart PLS 3.3

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai *loading factor* tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan nilai loading factor kepada konstruk lainnya. Sehingga dapat dinyatakan bahwa indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini sudah memiliki discriminant validity yang baik.

Metode lain yang digunakan untuk menilai *discriminant validity* yaitu dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk masing-masing indikator. Nilai masing-masing indikator yang dipersyaratkan yaitu  $>0,5$  (Gozali, 2014), hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.** Nilai AVE

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Operasional (X1)	0.809	0.813	0.874	0.634
Penilaian Kinerja (X2)	0.87	0.894	0.904	0.655
Kompensasi (X3)	0.804	0.877	0.869	0.626
Kepuasan Kerja (Y)	0.784	0.811	0.872	0.694

Sumber: Output smart PLS 3.3

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai AVE variabel Penerapan Standar Operasional Prosedur, Penilaian Kinerja, Kompensasi dan Kepuasan Kerja adalah  $>0,5$  sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap variabel

penelitian memiliki *discriminant validity* yang baik.

#### **Composite Reliability**

Pengukuran model perlu dilakukan untuk menguji realibilitas

suatu konstruk yaitu dengan membuktikan akurasi, konsistensi serta ketepatan instrumen dalam mengukur suatu konstruk. Nilai *composite reliability*

dan *cornbach alpha* yang dipersyaratkan di atas 0,70 (Gozali, 2014), hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Cornbach's Alpha dan Composite Reliability**

	Composite Reliability	Kesimpulan	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Penerapan SOP (X1)	0,906	Reliable	0,875	Reliable
Penilaian Kinerja (X2)	0,959	Reliable	0,952	Reliable
Kompensasi (X3)	0,934	Reliable	0,912	Reliable
Kepuasan Kerja (Y)	0,941	Reliable	0,924	Reliable

Sumber: Output smart PLS 3.3

Berdaraskan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* seluruh item pertanyaan item >0,70 yang mengindikasikan bahwa seluruh pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini telah memiliki realibilitas yang baik. Hasil ini dapat membuktikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini konsisten dan dapat dipergunakan berkali-kali kepada responden yang berbeda.

### Pengujian Model

#### Analisis R-Square

Evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat nilai R Square untuk menampilkan jumlah variansi dari variabel. Selain itu nilai R Square juga menjelaskan tentang akurasi prediktif sebuah model PLS. Evaluasi model struktural dapat menggunakan analisa R Square. Menurut (Hair, Ringle, C, & Sarsted, 2017) nilai R Square 0.75 (kuat), 0.50 (sedang/ moderate), dan 0.25 (lemah/ weak).

**Tabel 5. Analisis R-Square**

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja (Y)	0.498	0.478

Sumber: Output smart PLS 3.3

Dari model yang dibangun, nilai R Square 0,498 dapat dijelaskan perubahan variasi variable eksogen Kepuasan Kerja (Y) dapat dijelaskan oleh variable Endogen operasional, penilaian kinerja dan kompensasi sebesar 49,8%. Adapun sisanya 1-0,498 = 0,502, artinya 50,2% perubahan variable variable kepuasan kerja (Y) dijelaskan oleh variable lain di luar penelitian.

#### Path Coefficients:

*Path Coefficients* digunakan untuk menunjukkan arah hubungan variable, apakah hubungan antar variable arah positif atau negative. *Path Coefficients* memiliki rentang nilai antara -1 sampai dengan 1.

**Tabel 6. Path Coeficients**

	Kepuasan Kerja (Y)
Kepuasan Kerja (Y)	
Kompensasi (X3)	0.219
Penerapan Standar Operasional Prosedur (X1)	0.375
Penilaian Kinerja (X2)	0.264

Sumber: Output smart PLS 3.3

Nilai path coefficient Kompensasi terhadap kepuasan kerja bernilai 0,219 sehingga hipotesis memiliki arah positif. Nilai path coefficient Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan kerja bernilai 0,375 sehingga hipotesis memiliki arah positif. Nilai path coefficient Penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja bernilai 0,264 sehingga hipotesis memiliki arah positif.

Uji Hubungan antar variable/ hipotesis pada Path Coefficients. Ketentuan uji pengaruh parsial: Jika nilai P Values  $< 0,05$  maka variable Eksogen berpengaruh signifikan. Jika nilai P Values  $> 0,05$  maka variable Eksogen tidak berpengaruh signifikan. Atau, Jika t hitung  $> 1,96$ , maka Ha diterima, H0 ditolak. Jika t hitung  $< 1,96$ , maka Ha ditolak, H0 diterima.

**Tabel 7. Uji Hipotesis**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kompensasi (X3) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.267	0.264	0.110	2.372	0.012
Operasional (X1) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.375	0.362	0.112	3.346	0.001
Penilaian Kinerja (X2) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.264	0.263	0.111	2.383	0.018

Sumber: Output smart PLS 3.3

Pada tabel 6 *Path Coefficients*, pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kepuasan kerja nilai original sampel bernilai positif 0,375 dengan nilai P values  $0,001 < 0,05$ , maka Ha diterima dan H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan operasional berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya setiap kenaikan satu satuan operasional dapat meningkatkan kepuasan kerja. Pengaruh Penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja nilai original sampel bernilai positif 0,264 dengan nilai P values  $0,018 < 0,05$ , maka Ha diterima dan H0 ditolak,

sehingga dapat disimpulkan kcompensasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya setiap kenaikan satu satuan kcompensasi dapat meningkatkan kepuasan kerja. Pengaruh Kompensasi terhadap kepuasan kerja nilai original sampel bernilai positif 0,219 dengan nilai P values  $0,055$ , karena nilai P value tepat di angka  $0,055$ , maka dapat disimpulkan dengan alternative lain yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan  $2.372$ . t hitung  $1.925 < 2.372$ , maka Ha diditerima, H0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan kcompensasi berpengaruh

positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya setiap kenaikan satu satuan kompensasi dapat meningkatkan kepuasan kerja

## Pembahasan

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan dengan smart PLS, hasilnya akan digunakan untuk pembahasan guna menjawab hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Hubungan Penerapan Standar Operasional Prosedur Pegawai dengan Kepuasan Kerja.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data hubungan penerapan standar operasional prosedur dengan kepuasan kerja, bahwa penerapan standar operasional prosedur pada Dinas PUPR telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku yang berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja pegawai, ditunjukkan dengan hasil sebagai berikut:

a. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai AVE variabel penerapan standar operasional prosedur, adalah  $>0,5$  sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap variabel penelitian memiliki *discriminant validity* yang baik.

b. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* seluruh item pertanyaan item  $>0,70$  yang mengindikasikan bahwa seluruh pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini telah memiliki realibilitas yang baik.

c. Pada *Path Coefficients*, Pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kepuasan kerja nilai original sampel bernilai positif 0,375 dengan nilai P values  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga dapat

disimpulkan penerapan standar operasional prosedur berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya setiap kenaikan satu satuan operasional dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan dalam penelitian oleh (Meila Monika,2016) penelitian yang dilakukan berjudul “Pengaruh SOP Sebagai Acuan Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus). Penelitian dengan 100 responden dengan metode analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji secara parsial dapat diketahui bahwa dari kelima variable yang diteliti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty bernilai positif dan signifikan.

Penelitian yang lain dilakukan oleh Magdalena Situmorang,2018. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kantor Kecamatan Medan Baru”. Teknik pengambilan data yang digunakan dengan penyebaran kuesioner kepada 87 responden. Dan teknik pengolahan data menggunakan SEM PLS. Hasil pengujian hipotesis menggunakan SmartPLS bernilai positif dan signifikan yaitu dengan nilai t statistic sebesar 9.758 ( $>1,96$ ).

Berdasarkan kedua contoh penelitian terdahulu di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian yang dilakukan atas variabel yang sama (standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan), menghasilkan temuan yang sama. Walaupun dengan objek penelitian yang berbeda, namun tetap dihasilkan

- pengaruh yang signifikan antara variabel standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan di sektor sektor pemerintah publik. Hal ini juga menunjukkan bahwa variable standar operasional prosedur sangat dibutuhkan dalam menunjang kualitas pelayanan suatu instansi ataupun suatu kantor
2. Hubungan Penilaian Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja.
- Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data hubungan penilaian kinerja dengan kepuasan kerja, bahwa penerapan penilaian kinerja pada Dinas PUPR telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku yang berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja pegawai, ditunjukkan dengan hasil sebagai berikut:
- a. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai AVE variabel penerapan standar operasional prosedur, adalah  $>0,5$  sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap variabel penelitian memiliki *discriminant validity* yang baik.
  - b. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* seluruh item pertanyaan item  $>0,70$  yang mengindikasikan bahwa seluruh pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini telah memiliki realibilitas yang baik.
  - c. Pada tabel *Path Coefficients*, pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja nilai original sampel bernilai positif 0,264 dengan nilai P values 0,018  $< 0,05$ , maka H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, sehingga dapat disimpulkan penilaian kinerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya setiap kenaikan satu satuan penilaian kinerja dapat

meningkatkan kepuasan kerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, yang maknanya adalah semakin baik penilaian kerja maka kepuasan pegawai akan meningkat.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu yaitu, penelitian Made Suprapta, Desak Ketut Sintaasih, dkk (2015) dengan judul Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja yang membuktikan bahwa penilaian kerja memiliki pengaruh kuat dan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil ini memperkuat pernyataan Kuswadi (2004) bahwa penilaian kinerja senantiasa dapat merasakan apa yang dibutuhkan pegawai sehingga pegawai akan merasa puas. Dengan demikian, semakin baik Penilaian Kinerja dijalankan maka akan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Hal ini memperkuat pendapat Tani Handoko (2012) penilaian kinerja adalah suatu kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Penilaian kinerja yang baik akan tercermin dari besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan. Malayu Hasibun (2012) Penilaian kerja merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi prestasi kinerja yang dapat dicapai. Tanpa penilaian kerja pegawai yang baik, sulit bagi lembaga untuk mencapai hasil yang optimal. Penelitian terkait variable independent Penilaian Kinerja juga pernah diteliti oleh Ila Rohmatun Nisyak (2016) bahwa variable

penilaian kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dan penelitian lainnya terkait variable independent penilaian kinerja juga pernah di teliti oleh Herliana Lusiana dan Firdaus (2018) bahwa variable penilaian kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai.

### 3. Hubungan Kompensasi dengan Kepuasan Kerja.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data hubungan kompensasi dengan kepuasan kerja, bahwa penerapan kompensasi pada Dinas PUPR telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku yang berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja pegawai, ditunjukkan dengan hasil sebagai berikut:

- Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai AVE variabel penerapan standar operasional prosedur, adalah  $>0,5$  sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap variabel penelitian memiliki *discriminant validity* yang baik.
- Berdaraskan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* seluruh item pertanyaan item  $>0,70$  yang mengindikasikan bahwa seluruh pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini telah memiliki realibilitas yang baik.
- Pada tabel *Path Coefficients*, Pengaruh Kompensasi terhadap kepuasan kerja nilai original sampel bernilai positif 0,219 dengan nilai P values 0,055, karena nilai P value tepat di angka 0,055, maka dapat disimpulkan dengan alternative lain yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t hitung  $1,925 < 2,372$ , maka Ha diditerima,  $H_0$  ditolak, sehingga dapat

disimpulkan kompensasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya setiap kenaikan satu satuan kompensasi dapat meningkatkan kepuasan kerja

Berdasarkan hasil diatas menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap kepuasan kerja. Artinya bahwa kompensasi yang diberikan sesuai dengan kinerja pegawai maka akan memberikan dampak yang baik pada peningkatan kinerja pegawai, hal ini dapat diketahui bahwa dengan adanya kompensasi yang layak maka pegawai lebih termotivasi untuk biasa bekerja dengan lebih baik. Pengakuan dan penghargaan dari pimpinan serta rekan sekerja terhadap hasil pekerjaan sangat mempengaruhi kinerja pegawai tersebut sehingga temotivasi untuk bekerja dengan lebih baik sehingga kepuasan kerja semakin meningkat.

Kompensasi bersifat objektif yang diberikan kepada pegawai berdasarkan penilaian serta prestasi yang dilakukan sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Penilaian kinerja yang dilakukan kemudian diberikan kepada pegawai sebagai bentuk penghargaan dan hal ini memberikan hasil signifikan dalam peningkatan kepuasan kerja. Pegawai akan memberikan kepercayaan bahwa lembaga menghargai hasil kinerja yang diberikan dengan seobjektif mungkin. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya dari Sulasmi (2017) yang juga menyatakan ada hubungan yang signifikan secara statistik antara Kompensasi dengan kepuasan kerja pegawai dan semua variabel independen memiliki pengaruh positif pada kepuasan kerja pegawai. Kompensasi dapat juga

dikatakan bagaimana cara manajemen lembaga meningkatkan prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja para pegawai, sebagai imbalan balas jasa untuk kerja pegawai. Kompensasi merupakan sumber penghasilan bagi pegawai dan keluarganya yang berpengaruh dalam menentukan standar kehidupan pegawai, yang memungkinkan pegawai bekerja dengan penuh semangat dan motivasi. Karena kepuasan kerja pegawai banyak dipengaruhi oleh terpenuhinya tidaknya kebutuhan minimal kehidupan pegawai dan keluarganya (Mangkunegara 2000:84). Kompensasi adalah bagian penting dari tanggung jawab departemen dimana yang terpenting dari suatu pekerjaan dimata sebagian besar pegawai adalah tingkat bayarannya (Simamora 2004). Manfaat kompensasi adalah guna mencapai keberhasilan bersama sehingga pegawai dapat merasa puas dengan jerih payah mereka dan termotivasi untuk mencapai tujuan dan sasaran (Rachmawati 2008:143)

## KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur, Penilaian Kinerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (Pupr) Kota Tangerang, kesimpulan hasil penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh langsung secara signifikan penerapan standar operasional prosedur terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang, dengan yang menjadi perhatian antara lain jumlah pegawai tim kerja, kesesuaian pekerjaan, kesesuaian

sarana prasarana, prosedur kerja, metode operasional.

2. Terdapat pengaruh langsung secara signifikan penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang, dengan yang menjadi perhatian antara lain kesesuaian penilaian, teknik penilaian, instrumen penilaian, standar penilaian, objektif penilaian, tim penilaian, materi penilaian, waktu penilaian, sosialisasi penilaian dan *feed back* penilaian.
3. Terdapat pengaruh langsung secara signifikan kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Tangerang, dengan yang menjadi perhatian antara lain kesuaian besaran gaji, ketepatan waktu penerimaan gaji, fasilitas pegawai dan pemberian insentif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, DR., Msi., 2016, *Evaluasi Kinerja SDM*, Edisi Kedua, Refika Aditama, Bandung.
- Disti, Nopra. 2020. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Padang Guci Hilir Kabupaten Kaur. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Universitas Muhammadiyah Bengkulu , (2), 1. P. 54-59. edisi ke-4. Alih Bahasa Jimmy Sadeli dan Bayu Pramira Hie. Jakarta. Salemba
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah. 2008. *Pengantar Manajemen*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gaya Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Raja

- Grapindo Persada.
- Hermawati. 2018. ‘Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan’. *Jurnal Manajemen*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar. (3), 1. P. 85-100.
- Hersey, Paul & Blanchard, K. 2015. Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Airlangga
- Ibrahim, A. 2018. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Indonesia*. Bandung : Refika Aditama.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*, New Jersey: Person Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, 2010. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Mathis, Robert L. John H. Jackson, (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Pramulaso, Egis Yani. 2020. ‘Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan’. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Universitas Bina Sarana Informatika. (18), 1. ISSN 1411-8637.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Robbins, Stephen P. (2016). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2019, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung :Penerbit Mandar Maju.
- Septiawan, I. 2016. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatid dan R&D*. Cetakan Ke-III . Bandung : Alfabeta.
- Suryanto, Sutopo. 2013. *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Manajemen Pelayanan*, Edisi 7. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Wahyuningsih. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.