

**PENGARUH PENGHARGAAN EKSTRINSIK DAN PENGHARGAAN
INTRINSIK TERHADAP KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI MASA COVID-19**

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

VIVI LUTHFIANA

NPM : 21801091039



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

2022

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji mengenai kualitas kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mengalami beberapa kendala di masa Covid-19. Kendala yang dihadapi oleh pegawai ialah pegawai dituntut untuk melakukan transformasi pelayanan publik di masa Covid-19 berupa transformasi pelayanan publik digital. Tentunya pegawai harus memiliki kemampuan yang mumpuni dan motivasi yang tinggi untuk melakukan perubahan tersebut dan bekerja. Dalam hal ini, setiap pegawai membutuhkan stimulus untuk menunjang pekerjaan mereka berupa dukungan secara finansial dan pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan kinerja pegawai melalui pelatihan untuk menunjang tanggung jawab pekerjaan pegawai. Fenomena ini harus ditanggapi agar proses pencapaian tujuan organisasi tidak terhambat meski di tengah situasi Covid-19 dengan memberikan bentuk penghargaan bagi pegawai untuk meningkatkan motivasi bekerja dan kemampuan mereka dalam melaksanakan tanggung jawab bekerja.

Dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memberikan penghargaan bagi setiap pegawai yang dapat mencapai target kerja dan mempunyai potensi untuk dikembangkan kemampuannya demi mencapai tujuan organisasi. Lalu, bagaimana pengaruh penghargaan yang telah diterapkan pada kualitas kinerja pegawai pelayanan publik di masa Covid-19.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif konklusif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Data yang didapat menggunakan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Data lalu dikelola menggunakan Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinieritas, dan Heterokedastisitas) dan Uji Hipotesis (Uji Regresi Linier Berganda Uji t , Uji f , dan Uji Koefisien Determinasi).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara pemberian penghargaan ekstrinsik dan penghargaan intrinsik terhadap kualitas kinerja pegawai pelayanan publik di masa Covid-19. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang mengalami peningkatan setelah diterapkannya kebijakan ini.

Adanya pengaruh secara signifikan antara pemberian penghargaan terhadap kualitas kinerja pegawai dapat dari hasil penelitian ini dapat menyajikan manfaat dan menjadi salah satu bahan pertimbangan di kemudian hari bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan Dinas penyedia pelayanan publik lain dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik di masa krisis serupa masa pandemi Covid-19 di kemudian hari.

ABSTRACT

This study examines the quality of employee performance in providing public services which experienced several obstacles during the Covid-19 period. The obstacle faced by employees is that employees are required to transform public services during the Covid-19 period in the form of digital public service transformation. Of course, employees must have qualified abilities and high motivation to make these changes and work. In this case, every employee needs a stimulus to support their work in the form of financial support and providing opportunities to improve employee performance capabilities through training to support employee job responsibilities. This phenomenon must be addressed so that the process of achieving organizational goals is not hampered even in the midst of the Covid-19 situation by providing a form of appreciation for employees to increase work motivation and their ability to carry out work responsibilities.

With this, the Department of Population and Civil Registration of Malang City provides awards for every employee who can achieve work targets and have the potential to develop their abilities to achieve organizational goals. Then, how is the effect of the awards that have been applied on the quality of performance of public service employees during the Covid-19 period.

This study uses a concussive quantitative method with the aim of knowing the effect between variables. The data obtained using a questionnaire instrument as a data collection tool. The data is then managed using the Classical Assumption Test (Normality, Multicollinearity, and Heteroscedasticity) and Hypothesis Ui (Multiple Linear Regression Test t Test, f Test, and Coefficient of Determination Test).

The results of this study indicate that there is a significant effect between the provision of extrinsic rewards and intrinsic rewards on the quality of performance of public service employees during the Covid-19 period. This can be proven through the value of the SKP (Employee Performance Target) of the Malang City Population and Civil Registration Service which has increased after the implementation of this policy.

There is a significant influence between awarding the quality of employee performance, the results of this study can provide benefits and become one of the considerations in the future for the Department of Population and Civil Registration of Malang City and other public service providers in improving the quality of employee performance in public services. in times of crisis similar to the Covid-19 pandemic in the future.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi memiliki berbagai macam sumber daya sebagai *'input'* yang lalu diolah menjadi suatu *'output'* bertujuan untuk mencapai visi-misi organisasi tersebut. Dari beberapa elemen sumber daya organisasi, sumber daya manusia merupakan elemen yang paling penting. Dengan hal tersebut, keberadaan tenaga kerja yang tepat sesuai kompetensinya dan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas dapat mempermudah organisasi untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien (Priyono dan Marnis, 2008). Maka dari itu dibutuhkan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) untuk menangani berbagai masalah pada ruang lingkup kepegawaian untuk dapat menunjang aktivitas organisasi dalam mencapai tujuannya.

MSDM merupakan kontributor utama bagi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Maka dari itu, jika MSDM tidak berjalan secara efektif maka hal tersebut dapat menjadi suatu hambatan dalam pemuasan pekerja dan menjadi hambatan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Stoner berpendapat bahwa MSDM merupakan upaya yang harus mengintegrasikan kepentingan organisasi dan manusia di dalamnya. Maka dari itu, diperlukannya MSDM sebagai salah satu pilar utama dalam mewujudkan reformasi birokrasi sebagai salah satu tujuan utama pada lingkup publik.

Tujuan birokrasi sendiri yakni pemberian pelayanan publik yang didambakan masyarakat. Pelayanan yang sangat didambakan adalah pelayanan yang sesuai hasil serta harapan dan diorientasikan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tertuang secara yuridis pada Undang-undang mengenai Pelayanan Publik yang telah berjalan sejak tahun 2009 yakni UU No.25 Tahun 2009 yang menjadi sebuah kewajiban bagi setiap pemerintahan daerah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Namun terwujudnya pelayanan publik yang baik, maka diperlukan pula sumber daya atau aktor untuk menjalankan fungsinya. Aktor yang dimaksud adalah pegawai pemerintah sesuai Pasal 1 angka 1 UU RI No.43 Tahun 1999. Agar tercipta tujuan tatanan birokrasi yang baik, berdasarkan prinsip MSDM sumber daya manusia atau pegawai harus diatur agar menjadi ‘*input*’ yang berkompentensi dan memiliki kinerja yang baik.

Di lingkup publik kebijakan untuk, mengatur pegawai dalam peningkatan kinerja pegawai tertuang pada Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 mengenai Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS). PP ini mengatur mengenai penilaian kinerja PNS berdasarkan sistem capaian kinerja mereka. Hal yang menjadi tolok ukur dalam penilaian pegawai salah satunya performa kinerja pegawai. Dengan hal tersebut suatu organisasi membutuhkan manajemen yang baik terlebih untuk meningkatkan performa kinerja pegawai.

Istilah kinerja pegawai sendiri berasal dari kata bahasa Inggris yaitu *'job performance'* yang berarti sejauh mana seorang pegawai dapat melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerja yang telah ditetapkan (Singh et.al 1996, dalam Nugroho, 2006:18). Pendapat lain berasal dari Denhardt dan Denhardt (2009:58) menyatakan bahwa kinerja merupakan sikap seorang pegawai dalam merespon tugas yang diberikan secara efektif atau emosional, dengan kata lain melibatkan suatu perasaan secara positif maupun negatif. Dari pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu sikap seorang pegawai dalam merespon tanggung jawab pekerjaannya secara efektif dengan perasaan positif maupun negatif.

Salah satu bentuk yang dapat memberikan motivasi kepada pegawai untuk peningkatan kinerja yaitu pemberian penghargaan atas kinerja yang telah dicapai. Pemberian penghargaan sendiri merupakan salah satu dari keempat instrumen MSDM yang memiliki peran dalam peningkatan kinerja (Stoner dan Edward, 2010) Hal ini merupakan bentuk upaya suatu organisasi untuk memberikan rasa puas kepada kebutuhan individu setiap pegawai sebagai imbalan dari kerja kerasnya. Dengan meningkatnya kinerja pegawai maka semakin dekat pula bagi organisasi untuk mencapai tujuannya, maka hal ini sangat adil untuk memberikan suatu hadiah atas sebuah capaian seorang pegawai (Siagian, 2006). Besar-kecil pemberian suatu penghargaan juga akan bergantung atas capaian dan kebutuhan setiap pegawai, maka dari itu pemberian penghargaan bisa berupa berbagai macam bentuk.

Bentuk penghargaan menurut Wibowo (2012: 367), dapat diklasifikasikan menjadi dua bentuk yakni, penghargaan ekstrinsik dan penghargaan intrinsik. Penghargaan ekstrinsik merupakan penghargaan eksternal yang dapat memiliki wujud seperti insentif, bonus, jaminan sosial, tunjangan, dan hal lain yang sifatnya moneter. Sedangkan penghargaan intrinsik merupakan bagian penghargaan dari pekerjaan itu sendiri berupa rasa tanggung jawab, tantangan kerja, kejelasan peran, umpan balik, dan pengembangan kemampuan dalam bekerja.

Namun sejak hadirnya Covid-19, upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai semakin terhambat. Covid-19 merupakan singkatan dari *Coronavirus Diseases 2019* sebagai istilah yang merujuk pada suatu kelompok virus yang dapat menimbulkan suatu penyakit menular pada hewan maupun manusia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Seluruh belahan dunia merasakan dampak dari Covid-19 ini tak terkecuali Indonesia. Demi menjaga kesehatan serta keselamatan pekerja, pemerintah Indonesia mengatur mengenai pelaksanaan *Work From Home* (WFH) dengan berdasarkan pada UU Nomor 13 tahun 2003 mengenai hak mendapatkan perlindungan bagi pekerja. WFH merupakan istilah untuk melakukan pekerjaan dari rumah, sehingga pekerja memiliki intensitas yang rendah untuk berkontak dengan pekerja lain secara fisik di lokasi bekerja. Kebijakan tersebut telah dilaksanakan di sektor swasta dan juga publik. Meskipun hal ini dapat mengurangi tingkat persebaran Covid-19, namun

tentunya pekerja harus menghadapi sebuah adaptasi dengan cara kerja yang baru.

Ancaman lain pada sektor publik Indonesia, pegawai menghadapi ancaman potongan gaji. Sri Mulyani selaku Menteri Keuangan telah melakukan berbagai pertimbangan untuk melakukan pemotongan gaji terhadap pegawai pada gaji ke-13 dan Tunjangan Hari raya (THR) pada tahun 2020 yang lalu untuk kebutuhan penanggulangan pada masa pandemi Covid-19. Pada Maret 2021, pegawai negeri juga diperkirakan mendapatkan potongan gaji lagi sebesar 2,5% yang digunakan untuk dana zakat. Hal tersebut disampaikan oleh ketua Baznas (Badan Amil Zakat Nasional) Noor Achmad dan telah disetujui oleh Presiden Indonesia Joko Widodo. Sedangkan menurut Cecep Darmawan selaku pengamat kebijakan publik dan merupakan guru besar Universitas Pendidikan Indonesia menyatakan bahwa, pemotongan gaji terhadap pegawai dapat menimbulkan suatu resiko. Menurutnya penanganan Covid-19 seharusnya menjadi sebuah gerakan masif, bukan dilakukan secara paksa dengan memotong gaji pegawai negeri.

Selain memberikan dampak pada pegawainya, terdapat pula dampak yang dihasilkan Covid-19 pada pelayanan publik. Menurut Zilinicikova et al (2021), pada *Impact of Covid-19 on The provision of Services by Public Administration* Tonggak penting di masa pandemi virus Covid-19 adalah optimalisasi sistem, layanan, dan penguatan kapasitas intervensi untuk manajemen darurat. Temuan yang disajikan dalam makalah menunjukkan

perubahan terkait dengan perkembangan ekonomi negara, perubahan lapangan kerja di pasar tenaga kerja dan langkah-langkah yang direncanakan untuk merehabilitasi kerusakan yang disebabkan oleh COVID 19.

Salah satu upaya Kebijakan untuk menciptakan tatanan kehidupan baru (*New Normal*) pada kinerja pegawai, pemerintah menurunkan Surat Edaran Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor M/3HK.04/III/2020 tentang implementasi *New Normal* pencegahan dan pengendalian Covid-19 di lingkungan kerja pada masa pandemi. Namun dengan hal tersebut, berakibat muncul berbagai kebijakan baru yang dibuat oleh masing- masing pemerintah daerah untuk merespon surat edaran tersebut.

Seperti pemerintah Kota Malang yang langsung memberikan respon terhadap kebijakan tersebut. Pemerintah lalu membentuk kebijakan mengenai ketenagakerjaan melalui Surat Edaran Walikota Malang No.8 Tahun 2020 mengenai pencegahan dan/atau Penanganan Covid-19 melalui sistem kerja WFH. Namun dengan segala pertimbangan pemerintahan Kota Malang menggantikan peraturan tersebut dengan diterbitkannya kembali Surat Edaran Walikota Malang No. 18 Tahun 2020 mengenai Tatanan Normal Baru Produktif dan Aman Covid-19.

Kebijakan pemerintah Kota Malang tersebut lalu diterima dan diterapkan dengan baik oleh seluruh dinas pelayanan di Kota Malang. Salah satunya Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang. Dispendukcapil Kota Malang juga berusaha senantiasa

meningkatkan mutu kinerja pegawai selama menghadapi berbagai tantangan pada masa pandemi Covid-19. Upaya dalam meningkatkan kinerja pegawainya, Dispendukcapil Kota Malang berusaha untuk memberikan suatu dorongan untuk meningkatkan kinerja pegawainya melalui pemberian penghargaan.

Penghargaan yang diberikan dapat diklasifikasikan menjadi dua bentuk yakni ekstrinsik dan intrinsik. Penghargaan secara ekstrinsik yang diberikan dapat berupa bonus atau insentif jika pegawai dapat mencapai target capaiannya sesuai SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) dan perlindungan sosial selama masa Covid-19 berupa pelayanan tes kesehatan dan anggaran masa karantina (Surat Edaran SE-369/PB/2020 mengenai Pemutakhiran Akun dalam Rangka Penanganan Pandemi Covid-19). Sedangkan penghargaan intrinsik diberikan berupa kegiatan interaksional antar pegawai dan antar atasan dengan pegawai, pemberian pelatihan untuk memberikan kesempatan karir atau kesempatan peningkatan kompetensi serta membantu meningkatkan variasi kemampuan pegawai, dan kejelasan tugas pegawai selama penyelenggaraan pelayanan publik di masa Covid-19 (Azizah, 2021; Arif Adiwibowo selaku pegawai kesekretariatan Dispendukcapil Kota Malang, 2022).

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwasannya tujuan organisasi sektor publik sebagai luaran adalah pelayanan publik yang baik, yakni pelayanan yang berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat. Serta

pelayanan publik yang baik juga dihasilkan dari kinerja pegawainya. Maka dari itu untuk mengetahui kinerja pegawai pada Dispendukcapil Kota Malang, perlu mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai setempat untuk mengetahui cerminan kinerja pegawainya.

Dari beberapa kebijakan yang telah ditetapkan, hal tersebut menjadi latar belakang dilaksanakan sistem kerja shifting pada lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang. Penerapan sistem kerja yang baru di masa Covid-19 tentu memberikan dampak terhadap kinerja pegawai yang membutuhkan adaptasi. Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, peneliti menemukan terdapat keluhan yang dialami masyarakat terhadap pelayanan pada kantor Dispendukcapil Kota Malang. Sebagai contoh terdapat masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan aktivasi KTP (Kartu Tanda Penduduk) untuk keperluan vaksinasi terhambat dikarenakan petugas yang melayani tidak sesuai dengan bidangnya, dikarenakan petugas yang bertugas tidak hadir dikarenakan terdapat sistem shifting.

Selain itu, pada masa pandemi Covid-19 Dispendukcapil Kota Malang juga memberlakukan sistem masuk-bergantian dengan tujuan untuk mengurangi keramaian di dalam gedung Dispendukcapil Kota Malang. Sistem ini dilakukan dengan cara, masyarakat akan menemui petugas yang berada di pintu masuk pelayanan dan menanyakan mengenai kebutuhan

pelayanan. Setelah itu, masyarakat akan dimintai berkas-berkas yang dibutuhkan layanan kepada petugas dan menunggu di luar gedung untuk dipanggil gilirannya. Namun sistem ini berjalan kurang efektif dan berkesan kisruh. Tidak efektif hal ini dikarenakan berkas yang diserahkan oleh petugas yang bertugas sering kali terselip sehingga masyarakat tidak segera mendapatkan layanannya, seharusnya hal ini dapat diantisipasi dengan memberikan nomor urut terhadap peserta. Sistem antrian terkadang menjadi sangat rusuh dikarenakan tidak ada jalur antrian yang rapi.

Masalah lain muncul dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dalam penggunaan layanan online. Layanan online tersedia dikarenakan banyaknya masyarakat yang sering mengeluhkan NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang tidak terdeteksi saat menggunakan pelayanan publik, sehingga harus dilakukan diaktivasi di Kantor Dispendukcapil Kota Malang. Namun, dari hasil observasi pra- penelitian masyarakat juga mengeluhkan karena keterbatasan dalam menggunakan layanan online. Hal ini diakibatkan karena kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat terkait sistem pelayanan yang baru.

Tak hanya dilihat dari performa pelayanan publik yang melemah. Kinerja pegawai secara individual juga menurun, dilihat dari nilai SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang terdiri dari akumulasi 40% perilaku pegawai dan 60% capaian kerja pegawai mengalami penurunan semenjak adanya pandemi Covid-19 yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1. 1
Total Rata-rata nilai SKP Pegawai Dispendukcapil Kota Malang

Tahun	Perilaku (40%)	Capaian Kinerja (60%)	Total Rata-rata Nilai SKP Pegawai
2019	33,57	50,36	83,93
2020	33,65	50,49	84,14
2021	34,8	52,2	87

Sumber : Data primer Dispendukcapil Kota Malang, 2022

Hal ini disebabkan adanya penyesuaian pegawai pada sistem kerja dan tantangan-tantangan baru yang dihadapi selama Covid-19 dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Arif Adiwibowo selaku pegawai Kesekretariatan Dispendukcapil Kota Malang, 2022).

Maka dari hal tersebut, patut diketahui mengenai pengaruh upaya Dispendukcapil Kota Malang dalam meningkatkan kinerja pegawainya untuk menghasilkan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini penulis akan menguji pengaruh penghargaan terhadap kinerja pegawai pada Dispendukcapil Kota Malang.

Agar mendapatkan hasil analisis secara objektif antara pengaruh penghargaan sebagai variabel X atau variabel independen dengan kinerja pegawai sebagai variabel Y atau variabel dependen, penulis akan menggunakan metode penelitian secara kuantitatif. Pada variabel Penghargaan sebagai variabel independen penulis akan menggunakan variabel penghargaan dibagi menjadi dua yakni penghargaan ekstrinsik (X1) dan Penghargaan intrinsik (X2) yang akan diuji pengaruhnya pada variabel kualitas kinerja pegawai (Y) sebagai variabel dependen.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka penulis selaku peneliti akan mengangkat topik ini menjadi sebuah tulisan dengan judul **“Pengaruh Penghargaan Ekstrinsik dan Penghargaan Intrinsik Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Masa Covid-19 (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”**

1.2 Perumusan masalah

1. Apakah penghargaan ekstrinsik (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?
2. Apakah penghargaan intrinsik (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?
3. Apakah penghargaan ekstrinsik (X1) dan penghargaan intrinsik (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh penghargaan ekstrinsik (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) secara signifikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh penghargaan intrinsik (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) secara signifikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

3. Untuk mengetahui pengaruh penghargaan ekstrinsik (X1) dan penghargaan intrinsik (X2) secara simultan terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau sumbang pemikiran bagi instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk menentukan solusi dalam menghadapi permasalahan yang mungkin akan timbul di masa depan mengenai permasalahan kinerja pegawai pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang serta dapat menjadi rekomendasi bagi instansi dalam menentukan kebijakan upaya meningkatkan kinerja pegawai di seluruh daerah Kota Malang.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan dapat menjadi pengembangan penelitian lebih lanjut di masa depan yang memiliki keterkaitan mengenai kinerja pegawai. Tak hanya itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan informasi mengenai pengaruh pemberian penghargaan terhadap kinerja pegawai.

3. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi wacana ilmu bagi masyarakat mengenai kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN).

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan yang tersusun dalam skripsi ini dibagi dalam beberapa bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi penulis menjelaskan latar belakang pengambilan topik secara deskriptif, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dari penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai penelitian terdahulu dan landasan teori yang terdiri dari penghargaan. Selain itu, dalam bab ini akan terdapat perumusan hipotesis sebagai dasar penelitian kuantitatif.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan kerangka berpikir, definisi operasional dan pengukuran variabel yang digunakan, teknik pengumpulan data yang digunakan, teknik pengumpulan sampel dari populasi, lokasi dan waktu penelitian, prosedur pengambilan data, pengujian data dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjabarkan objek penelitian, deskripsi dari hasil penelitian, hasil analisis data dan pengujian serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh serta memuat saran bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dapat disimpulkan berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diolah dengan *software* IBM SPSS versi 25, sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil persamaan dari olahan data regresi linier berganda menggunakan program SPSS 25.0, maka dapat dipaparkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 8,876 + 1,227X_1 + 0,440X_2$$

2. Penghargaan ekstrinsik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan hasil *t* hitung > *t* tabel yakni $3,673 > 2,020$ dan nilai Sig. $0,001 < 0,05$. Didasarkan hasil hitung tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pemberian penghargaan ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di masa Covid-19 dengan hipotesis pertama (H_1) diterima. Jadi, jika penghargaan ekstrinsik diterapkan sesuai dengan keadaan dan capaian kinerja pegawai, maka kualitas kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga akan mengalami peningkatan.
3. Penghargaan intrinsik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan hasil *t* hitung > *t* tabel yakni $3,193 > 2,020$ dan nilai Sig. $0,003 < 0,05$. Didasarkan hasil hitung tersebut maka dapat disimpulkan bahwa

pemberian penghargaan intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di masa Covid-19 dengan hipotesis kedua (H_2) diterima. Jadi, jika penghargaan intrinsik diterapkan sesuai dengan keadaan dan capaian kinerja pegawai, maka kualitas kinerja pegawai pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga akan mengalami peningkatan.

4. Pemberian penghargaan ekstrinsik dan penghargaan intrinsik secara simultan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kualitas kinerja pegawai pelayanan publik. Hal ini dibuktikan nilai F hitung $> F$ tabel yakni $10,357 > 2,61$ dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Didasarkan hasil hitung tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pemberian penghargaan ekstrinsik dan penghargaan intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di masa Covid-19 dengan hipotesis ketiga (H_3) diterima. Jadi, jika penghargaan ekstrinsik dan penghargaan intrinsik diterapkan secara simultan (bersamaan) sesuai dengan keadaan dan capaian kinerja pegawai, maka kualitas kinerja pegawai pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga akan mengalami peningkatan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
 - a. Penerapan penghargaan ekstrinsik

Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa pemberian penghargaan secara ekstrinsik memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan pemberian penghargaan secara intrinsik. Dengan begitu pemberian penghargaan ekstrinsik harus lebih dimaksimalkan lagi. Dilihat dari data nilai distribusi kuesioner setiap pegawai memberikan nilai yang tidak sama, artinya pemberian penghargaan ekstrinsik tidak merata dan terdapat beberapa pegawai merasa ketidakpuasan atas ukuran penghargaan ekstrinsik yang diberikan. Sehingga diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat memberikan ukuran penghargaan dengan menyesuaikan pada kebutuhan pegawai tersebut.

b. Penerapan penghargaan intrinsik

Pada penelitian ini dapat dilihat bahwa pemberian penghargaan secara intrinsik memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan pemberian penghargaan secara ekstrinsik. Dengan begitu pemberian penghargaan intrinsik harus lebih diperhatikan lagi seperti pemberian apresiasi dari atasan dan antar teman sejawat dalam memberikan imbal balik terhadap kinerja pegawai, pemberian pelatihan bagi seluruh pegawai untuk menunjang karir mereka dalam mencapai sasaran kerja dan peningkatan kemampuan pegawai, serta kejelasan tugas yang diberikan pada tiap individu. Hal ini akan meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan publik di masa Covid-19.

- c. Penerapan penghargaan ekstrinsik dan penghargaan intrinsik secara simultan.

Variabel penghargaan ekstrinsik dan penghargaan intrinsik yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di masa Covid-19. Hal ini juga sesuai dengan peningkatan hasil kinerja pegawai yang dapat dilihat dari nilai SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) pada tabel 1.1 yang mengalami. Hasil penelitian ini dapat menyajikan manfaat dan menjadi salah satu bahan pertimbangan di kemudian hari bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan Dinas penyedia pelayanan publik lain dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik di masa krisis serupa masa pandemi Covid-19 di kemudian hari.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh secara simultan kedua penghargaan yang diberikan (ekstrinsik dan intrinsik) memberikan dampak sebesar 33% sedangkan sisanya sebesar 67% peningkatan kualitas kinerja pegawai pelayanan publik di masa Covid-19 dipengaruhi oleh variabel lain. Oleh karena itu, pada penelitian selanjutnya dapat dibahas mengenai variabel-variabel lain tersebut agar hasil yang dicapai lebih representatif. Disarankan pula pada penelitian selanjutnya untuk menggunakan metode penelitian *mixed method* agar hasil penelitian yang didapat lebih objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- A.F Stoner, James, dan Edward Freeman (eds), *Manajemen Jilid I*, terj. Alexander Sindoro, Jakarta: PT Prahallindo, 2010
- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *“Metode Penelitian Kuantitatif”*. Cetakan pertama, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adamy, Marbawi. 2016. *“Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik, dan Penelitian”*. Unimal Press.
- Akbar, Nurliawati, Muchtar, dan Ramdhanis. 2021. *“Retrospective Analysis of Work From Home for Civil Servants During the Covid-19 Pendemic”*. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 182-204.
- Boyle, Richard. 1997. *“The Use of Rewards in Civil Service Management”*. Committee for Public Management Research, Discussion paper 5.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hackman and Oldham. 1976. *“Motivation trough the Design of Work: Test of a Theory”*. *Organizational Behavior and Human Performance* 16, 250 – 279 (1976).
- Huang. 2019. *“The Impact of Extrinsic Rewards and Public Service Motivationon Public Employees’ Work Performance: Does Seniority Matter ?”*. *Chinese Public Administration Review*, Vol. 10, Issue 1, June 2019.
- Irianto, Jusuf. 2011. *“Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik di Indonesia: Pengantar Pengembangan Model MSDM Sektor Publik”*. *Jurnal Universitas Airlangga*.

- Lasisi. 2019. *“Managing Rewards in the Civil Service: It’s Impication on Employees’Performance in Lagos State”*. ILORIN Journal of Administration and Development, Vol. 5, No. 1, 1 June.
- Malhotra, et al. 2007. *“Linking Rewards to Commitment: an Empirical Investigation of Four UK Call Centres”*. The International Journal of Human Resource Management, 18:12, 2095 – 2128.
- Marnis, Priyono. 2008. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Zifatama Publisher.
- Masram dan Mu’ah. 2015. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Zifatama Publisher.
- Newman and Zeikh. 2011. *“Organizational Commitment in Chinese Small-and Medium-sized Enterprise: the Role of Extrinsic, Intrinsic and Social Rewards”*. The International Journal of Human Resource Management, 23:2, 349 – 367.
- Newman, et al. 2011. *“The Impact of Employee Perceptions Training on Organizational Commitment and Turnover Intentions: a Study of Multinationals in the Chinese Service Sector”*. The International Journal of Human Resource Management, 22:8, 1765 – 1787.
- Nikezic and Dzeletovic. 2016. *“Chester Bernard: Organisational-Management Code for the 21st Century”*. Procedia – Social and Behavioral Science 221 (2016) 126 – 134.
- Njoroge. 2011. *“The Relationship Between Reward System and Employee Motivation in Civil Service Employees in Kenya Governemnt Ministries”*.

Erespository of Nairboi University.

Nurdin, Ismail. 2019. *“Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)”*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.

Prastiwi, et al. 2019. *“Model of Reward System toward the Performance of Public Sector Organizations”*. Proceeding of The International Conference on Industrial Engineering and Operations Pilsen, Czech Republic, July 23 – 26.

Rizzo, et al. 2013. *“Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations”*. Administrative Science Quarterly, Vol. 15, No. 2 (Jun., 1970), pp. 150 – 163.

Salah. 2016. *“The Influence of Rewards on Employees Performance”*. The British Journal of Economics, Management and Trade, 13(4): 1-25, Asrticle no. BJEMT.25822, ISSN: 2278-098X.

Saputra, et al. 2020. *“The Reward and Punishment of The Civil Servants Apparatus in the Civil Service Police Unit and Wilayatul Hisbah Bener Meriah Regency”*. Malikussaleh Social and Political Reviews, Vol. 1, Number. 1, ISSN 2746-8100.

Sarwono, Jonathan. 2006. *“Metode Penelitian: Kuantitatif dan Kualitatif”*. Edisi pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syahrum dan Salim. 2012. *“Metodologi Penelitian Kuantitatif”*. Bandung:

Citapustakan Media.

Wandi dan Adha. 2019. *“Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten”*.
Jurnal Ekonomi Vokasi, Vol. 2, No.2, ISSN : 2622-4240.

