

**KEPUASAN KERJA PETUGAS OPERATOR KK SIAK DALAM
PELAKSANAAN KERJA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG**

NASKAH PUBLIKASI



Oleh :

RATNA NINGSIH

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA HAJI
TANJUNGPINANG**

2015

KEPUASAN KERJA PETUGAS OPERATOR KK SIAK DALAM PELAKSANAAN KERJA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG

RATNA NINGSIH

Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, FISIP UMRAH

A B S T R A K

Tugas seorang pegawai akan berjalan optimal jika dapat diupayakan adanya kepuasan kerja pegawai dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan, karena jika pegawai sudah merasakan adanya kepuasan kerja dalam pelaksanaan tugas maka kemampuan kerja pegawai, keterampilan kerja yang dimiliki dan sarana dan prasarana kerja yang ada itu akan memberikan manfaat dalam pelaksanaan kerja yang dilakukan. Bahkan akhirnya dapat berdampak kepada tingkat absensi pegawai, semangat kerja pegawai, keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam penginputan data kependudukan di Kota Tanjungpinang harus mampu menciptakan suasana yang nyaman mengingat beragam dan banyaknya petugas operator yang akan menginput data tersebut melalui serangkaian langkah- langkah yang strategis sehingga setiap operator merasakan kepuasan kerja secara menyeluruh serta diiringi dengan rasa kesadaran, tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan, agar diperoleh perbandingan terbaik antara usaha dan hasil kerja. Dari hasil pengamatan dilapangan masih banyak petugas operator yang tidak menjalankan tugasnya dengan maksimal.

Tujuan penelitian ini pada dasarnya adalah untuk mengetahui Kepuasan Kerja Petugas Operator Kartu Keluarga Sistem Administrasi Kependudukan dalam Pelaksanaan Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Dalam pembahasan skripsi ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan teori Kreitner dan Kinichi (dalam Wibowo:2012:504). Informan dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *Snowball sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, khususnya mengenai hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya maka selanjutnya dapat dirumuskan bahwa. Petugas Operator Kartu Keluarga Sistem Administrasi Kependudukan Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang belum mencapai kepuasan kerja sehingga para pegawai merasakan banyak yang harus diperbaiki guna meningkatkan kinerja pegawai pada Petugas Operator Kartu Keluarga Sistem Administrasi Kependudukan.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja.

**OFFICER JOB SATISFACTION KK SIAK OPERATOR IN WORKING IN
THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRY CITY
TANJUNGPINANG**

Ratna Ningsih

Students of Administrative Science State, FISIP, UMRAH

A B S T R A C T

The job of an employee would be optimal if it can be pursued their job satisfaction of employees in the implementation of the tasks performed, as if the employee had felt the presence of job satisfaction in the discharge of the employee's ability, work skills possessed and the infrastructure of the existing work that will provide benefits in the implementation of the work done. Even ultimately can affect the level of employee absenteeism, employee morale, complaints and other personnel issues.

Department of Population and Civil Registration Tanjungpinang as a The population data inputting Tanjungpinang should be able to create a comfortable atmosphere and a number of officers given the variety of operators who will enter the data through a series of strategic steps so that each operator overall job satisfaction and accompanied by a sense of awareness, responsibility and high loyalty to work, in order to obtain the best ratio between effort and results. From the observation field officers are still many operators who do not carry out their duties to the fullest. It can be seen from the empty room operators and complaints from the public regarding the delay in the issuance of the Population Administration System Family Card when this program has been started since 2008 until today.

The purpose of this research is essentially to determine Officers Job Satisfaction Family Card Operators in the Population Administration System Implementation Work in the Department of Population and Civil Registration Tanjungpinang. In the discussion of this thesis uses descriptive qualitative research and using the theory Kreitner and Kinichi (in Wibowo: 2012: 504). Informants in this study were taken using snowball sampling technique. Data analysis techniques used in this research is descriptive qualitative data analysis techniques.

Based on the description that has been described, in particular on the results of previous research done then the next can be formulated that. Officers Operator Population Administration System Family Card In The Working Implementation of Population and Civil Registration Tanjungpinang not achieve job satisfaction so that the employees feel a lot to be improved in order to improve employee performance Officer Operator Population Administration System Family Card.

Keywords : Job Satisfaction.

KEPUASAN KERJA PETUGAS OPERATOR KK SIAK DALAM PELAKSANAAN KERJA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG

A. Latar Belakang

Kedudukan sumber daya manusia di dalam organisasi sangat penting sehingga dibutuhkan manajemen sumber daya manusia agar pengelolaan sumber daya manusia dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan organisasi. Organisasi mempunyai bentuk- bentuknya sendiri yang masing- masing mempunyai fungsi, tugas, dan struktur tertentu. Organisasi yang dimaksud disini merupakan organisasi yang berada pada sektor pemerintahan negara, yaitu birokrasi pemerintahan. Birokrasi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat harus lebih responsive dan mencerminkan

kepatuhan (*fairness*), keseimbangan, etika dan kearifan (*good Judgement*) serta haruslah efektif dan efisien dan memuaskan masyarakat itu sendiri. Untuk itu perlu dicarikan jalan keluarnya dengan melihat gejala-gejala yang ada sehingga dapat menentukan langkah apa yang harus diambil.

Peranan dari pegawai akan berjalan optimal jika dapat diupayakan adanya kepuasan kerja pegawai dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan, karena jika pegawai sudah merasakan adanya kepuasan kerja dalam pelaksanaan tugas maka kemampuan kerja pegawai, keterampilan kerja yang dimiliki dan sarana dan prasarana kerja yang ada

itu akan memberikan manfaat dalam pelaksanaan kerja yang dilakukan. Bahkan akhirnya dapat berdampak kepada tingkat absensi pegawai, semangat kerja pegawai, keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia lainnya.

Perbaikan dan peningkatan kemampuan kerja para pegawai negeri sipil dewasa ini semakin menjadi pusat perhatian, karena fungsinya yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebutuhan terciptanya para pegawai negeri sipil yang berkualitas, efisien dan profesional semakin dirasakan sejalan dengan perubahan-perubahan yang terjadi sebagai hasil pembangunan dan dari perubahan eksternal pada tingkat regional dan global. Bahkan kecenderungan umum dalam pertumbuhan ekonomi

juga telah melahirkan tuntutan mengenai perlunya pegawai negeri sipil yang lebih profesional, terampil, terbuka dan berorientasi kepada pelayanan masyarakat, hal ini ditujukan agar aparat pemerintah dapat menunjang dan berperan dalam pelaksanaan pembangunan yang dilakukan.

Posisi dan peranan pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, mengharapkan agar setiap pegawai negeri sipil harus mempunyai kemampuan kerja yang tinggi, terampil, punya keahlian dan sikap yang baik, punya semangat kerja serta mampu untuk melaksanakan misi, visi, menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi serta menjalankan semua aktivitas operasional organisasi yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik, semua ini ditujukan agar

pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk dapat terlaksana dengan baik peranan dari pegawai dalam pelaksanaan tugas-tugas serta dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka perlu di upayakan adanya kepuasan kerja pegawai dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan. Sebab jika pegawai sudah merasakan adanya kepuasan kerja dalam pelaksanaan tugas, maka kemampuan kerja pegawai, keterampilan kerja yang dimiliki, sarana dan prasarana kerja yang ada itu akan memberikan manfaat dalam pelaksanaan kerja yang dilakukan. Bahkan akhirnya dapat berdampak kepada tingkat absensi pegawai, semangat kerja pegawai, keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia lainnya.

Pegawai dan organisasi merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Pegawai memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan organisasi. Apabila pegawai memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi organisasi. Hal semacam itu pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja yang menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya.

Kepuasan itu tidak tampak serta nyata, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. Salah satu masalah yang sangat penting dalam bidang psikologi industri adalah mendorong pegawai untuk bekerja dengan lebih produktif. Untuk itu, perlu diperhatikan agar pegawai

sebagai penunjang terciptanya produktivitas kerja dalam bekerja senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa sehingga akan tercipta kepuasan kerja para pegawai. Kepuasan kerja akan berbeda pada masing-masing individu.

Pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sejak tahun 2008. Selama kurun waktu tersebut Dinas Kependudukan sebagai pusat dari database kependudukan belum bisa menyiapkan Sumber Daya Manusia karena keterbatasan pegawai yang dimiliki, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang bekerjasama dengan Kelurahan yang ada di Kota

Tanjungpinang untuk dapat mengutuskan petugas operator yang akan menginput data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Petugas operator berjumlah 18 orang dengan rincian setiap kelurahan mengutus 1 orang staf.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sebagai server dalam penginputan data kependudukan di Kota Tanjungpinang harus mampu menciptakan suasana yang nyaman mengingat beragam dan banyaknya petugas operator yang akan menginput data tersebut melalui serangkaian langkah- langkah yang strategik sehingga setiap operator merasakan kepuasan kerja secara menyeluruh serta diiringi dengan rasa kesadaran, tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi terhadap

pekerjaan, agar diperoleh perbandingan terbaik antara usaha dan hasil kerja.

Apabila diperhatikan tugas dari operator cukup sulit, petugas operator memiliki beban moril dan tanggung jawab yang sangat besar dalam menginput data penduduk. Operator ini akan berusaha menginput data penduduk yang masuk agar tidak terjadi keterlambatan dalam pelayanan KK Siak, belum lagi dibebani dengan adanya masyarakat yang ingin KK tersebut cepat selesai karena keadaan yang mendesak. Dari hasil pengamatan dilapangan masih banyak petugas operator yang tidak menjalankan tugasnya dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari ruangan operator yang kosong dan keluhan dari masyarakat mengenai keterlambatan dalam proses

penerbitan KK Siak padahal program ini sudah dimulai sejak tahun 2008 sampai saat ini. Hal ini di indikasi adanya permasalahan kepuasan kerja petugas operator. Ada beberapa fenomena yang dapat dilihat yaitu:

1. Situasi ruangan operator yang kurang kondusif dilihat dari penataan ruang yang kurang tersusun rapi, udara yang pengap karena tidak adanya pendingin ruangan dan ruangan yang sempit akan mempengaruhi pada pekerjaan petugas operator.
2. Petugas operator kurang maksimal dalam menjalankan tugasnya dikarenakan kurangnya perhatian Dinas Kependudukan terhadap petugas operator. Hal ini dapat diketahui dari

pernyataan petugas operator yang tidak mau identitasnya dipublikasikan, petugas ini menyatakan bahwa untuk Tahun 2014 ini petugas operator tidak lagi mendapatkan honor sebagaimana tahun-tahun sebelumnya.

3. Alat yang digunakan untuk menginput data seperti komputer sudah banyak yang rusak sehingga harus antri untuk menginput data tersebut, belum lagi masalah petugas server yang jarang berada ditempat, sehingga petugas operator akan kesulitan apabila ada perubahan data penduduk yang tidak bisa di *entry* oleh petugas operator.

Maka dari uraian gejala-gejala tersebut, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan mengangkat sebuah judul penelitian: “Kepuasan Kerja Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang”

B. Landasan Teoritis

Dalam berbagai teori yang bertitik tolak dari anggapan dasar bahwa suatu teori yang dikemukakan merupakan suatu penjelasan dalam memperkuat suatu asumsi yang ada. Handoko (2000:1993-1994) mengemukakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari para pegawai

dalam memandang pekerjaan mereka. Waktu/ lama penyelesaian merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dapat dilihat dari sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu dilingkungkannya. Jadi, kepuasan kerja menyangkut psikologis individu didalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya. Davis dalam Mangkunegara (2000:117), menyatakan bahwa “ pengertian kepuasan kerja yaitu perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja”

Selanjutnya Wexley dan Yuki dalam Mangkunegara (2000:117), berpendapat bahwa “kepuasan kerja pegawai adalah cara pegawai merasakan dirinya atau

pekerjaannya”. Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka dapat diambil suatu pemahaman bahwa kepuasan kerja yaitu suatu perasaan yang menyokong dan tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Fathoni (2006:174), menyatakan bahwa “ kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya”. Sedangkan Tiffin dalam As’ad (2003:104), menyatakan bahwa “ kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari pegawai terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama pegawai”. Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka dapat diambil suatu pemahaman bahwa, kepuasan kerja pegawai merupakan keadaan emosional yang dirasakan oleh

seorang pegawai, sehubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakannya. Keadaan emosional ini baik itu yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan, berkenaan dengan pekerjaan yang mereka hadapi ataupun berkenaan dengan kondisi pegawai sendiri.

Martoyo (2000:141), berpendapat bahwa “salah satu faktor yang memungkinkan tumbuhnya kepuasan kerja pegawai adalah pengaturan yang tepat dan adil atas pemberian kompensasi kepada pegawai”. Siagian (2001:295) menyatakan bahwa ” Situasi lingkungan juga turut berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja seseorang”. Mengacu dari pendapat tersebut, dapat di ketahui bahwa ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seorang pegawai itu, misalnya pengaturan

yang tepat dan adil atas pemberian kompensasi kepada pegawai oleh organisasi, situasi lingkungan kerja yang dihadapi oleh pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan yang mereka laksanakan. Robbins (2002:36), berpendapat bahwa : Ada beberapa hal yang menentukan kepuasan kerja pegawai, antara lain, yaitu :

1. Kerja yang secara mental menantang.
Pegawai cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan pegawai akan mengalami kesenangan dan kepuasan.
2. Ganjaran yang pantas
Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar arti, dan segaris dengan

pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

3. Kondisi kerja yang mendukung Pegawai peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa pegawai lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur (suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak eskترم (terlalu banyak atau sedikit).
4. Rekan sekerja yang mendukung Orang-orang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan pegawai, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

Menurut Kreitner dan Kinichi

(dalam Wibowo:2012:504) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu :

1. *Need Fullfilment* (Pemenuhan kebutuhan). Kepuasan

ditentukan oleh tingkatan karekteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada indivisu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. *Discrepancies* (Perbedaan). Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaan.
3. *Value Attainment* (Pencapaian nilai). Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
4. *Equity* (Keadilan). Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan ditempat kerja.
5. *Dispositional/genetic components* (Komponen genetic). Kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik.

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pada dasarnya pegawai selalu menginginkan pekerjaan yang secara mental menantang dan tantangan tersebut sebaiknya tantangan sedang, sehingga melalui umpan balik mengetahui seberapa

baiknya mereka mengerjakan suatu pekerjaan yang di tugaskan, dan dari ganjaran yang pantas sebenarnya tidak saja dilihat dari sistem upah dan promosi saja, tetapi lebih luas daripada itu menyangkut tingkat kebutuhan pegawai.

C. Hasil Penelitian

1. Need Fullfilment (Pemenuhan kebutuhan).

Dari hasil pengamatan peneliti dan dari hasil wawancara dengan responden, berkenaan dengan penempatan pegawai serta dari hasil wawancara yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa penempatan pegawai yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang selalu mempertimbangkan keahlian serta pendidikan para pegawai yang diharapkan agar dapat efektif dalam

bekerja. Namun pada Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sebagian pegawai merasa tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh kepala kantor karena diluar kemampuannya.

2. Discrepancies (Perbedaan).

Masih terdapatnya pegawai yang belum merasa puas dengan pemberian imbalan/ tunjangan terhadap pekerjaan yang dilakukan hal ini dapat diketahui dari pernyataan yang mengatakan bahwa untuk gaji sudah sesuai dengan aturan akan tetapi tunjangan yang diberikan kepada pegawai belum sesuai dengan pekerjaan yang di bebankan kepada pegawai tersebut. Kepuasan kerja pegawai pada Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang akan tercapai apabila pemberian imbalan terhadap pekerjaan sudah sesuai dengan pekerjaan yang diemban oleh pegawai tersebut. Ketidak puasan pegawai terhadap imbalan akan berdampak kepada hasil kerja yang dihasilkan pegawai yang mana jika pegawai merasa tidak puas terhadap gaji ataupun tunjangan maka pekerjaan yang dikerjakapun tidak akan dikerjakan dengan sepenuh hati karena imbalan yang tidak sesuai tersebut.

3. *Value Attainment* (Pencapaian nilai).

Dari hasil wawancara dengan informan maka diketahui bahwa penghargaan tidak pernah diberikan kepada para operator hal ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai yang mana

dalam pelaksanaan pekerjaanya pegawai akan sangat merasa puas jika diberikan penghargaan baik itu dalam pujian maupun pemberian imbalan dalam bentuk materi. Namun kenyataannya selama ini tidak pernah ada penghargaan baik pujian ataupun bonus untuk petugas operator.

4. *Equity* (Keadilan).

Dari hasil wawancara dengan seluruh informan dan dari hasil observasi yang dilakukan maka dapat dianalisa bahwa Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sudah dibagi tugasnya masing-masing sesuai dengan wilayahnya. Hal ini untuk mempermudah pegawai dalam menjalankan pekerjaannya dan bertanggungjawab

terhadap apa pekerjaan yang dilakukannya

5. *Dispositional/genetic components* (Komponen genetik).

Pada Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang kerjasama antar sesama pegawai belum dapat berjalan dengan baik yang mana berdasarkan dari pernyataan responden tersebut jarang sekali adanya dukungan antar sesama pegawai untuk dapat memberikan pengetahuan terhadap pekerjaan yang belum diketahui, ini nantinya akan menimbulkan permasalahan dalam bekerja yang mana pegawai akan merasakan tidak puas terhadap hasil kerjanya karena tidak mendapatkan informasi ataupun pengetahuan terhadap pekerjaan yang tidak sepenuhnya diketahui.

Kemudian sarana dan prasarana pada Pada Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sudah memadai untuk pelaksanaan pekerjaan.

D. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, khususnya mengenai hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa kesimpulan maupun saran-saran. Berikut hasil kesimpulan yang didapatkan. Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang belum mencapai kepuasan kerja sehingga para pegawai merasakan banyak yang harus diperbaiki guna meningkatkan kinerja pegawai pada

Petugas Operator Kk Siak. Hal ini dapat dilihat dari :

1. Dari dimensi *Need Fullfilment* (Pemenuhan Kebutuhan) diketahui bahwa belum menunjukkan pemenuhan kebutuhan yang baik karena Petugas Operator Kk Siak di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, Dalam pemberian tugas jarang sekali melihat kemampuan pegawai yang bersangkutan sebagian pegawai menganggap hal seperti ini adalah suatu kerja yang menantang dan akan menimbulkan kepuasan kerja sendiri tetapi sebagian pegawai mengalami masalah dengan pemberian tugas ini dan menjadikannya sebuah beban.

2. Dari dimensi *Discrepancies* (Perbedaan) dapat diketahui bahwa Para pegawai juga belum merasa cukup puas karena dari segi gaji dan insentif sudah diatur oleh peraturan-peraturan yang berlaku sehingga tidak memandang seberapa besar atau seberapa baik pekerjaan yang telah dilakukan pegawai. Selama ini pegawai hanya cukup puas dengan diberikan pujian langsung sebagai bentuk penghargaan yang diberikan pimpinan terhadap prestasi kerja yang dihasilkan.

3. Dari dimensi *Value Attainment* (Pencapaian nilai) dapat diketahui bahwa Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang jarang sekali mendapatkan umpan balik

langsung dari pimpinan untuk menilai pekerjaan yang telah dilakukan.

4. Dari dimensi *Equity* (Keadilan) dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan kerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sudah dibagi tugasnya masing- masing sesuai dengan wilayahnya. Hal ini untuk mempermudah pegawai dalam menjalankan pekerjaannya dan bertanggungjawab terhadap apa pekerjaan yang dilakukannya.

5. Dari dimensi *Dispositional/Genetic components* (Komponen genetik) dapat dilihat bahwa kepuasan pegawai pada Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

Tanjungpinangjuga dipengaruhi oleh teman kerja yang saling mendukung, pada kantor ini sebenarnya semua pegawai sudah membina hubungan baik dengan saling menghormati hanya saja untuk bekerjasama saling membantu dalam pelaksanaan pekerjaan masih perlu dibina kembali karena para pegawai biasanya hanya mau menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya saja dan meninggalkan pekerjaan yang bukan beban tugasnya.

2. Saran

Berdasarkan data dan hasil penelitian yang telah penulis lakukan kepada Petugas Operator Kk Siak Dalam Pelaksanaan Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang mengenai kepuasan kerja pegawai maka saran

yang dapat penulis sampaikan antara lain sebagai berikut:

1. Sebelum memberikan pekerjaan sebaiknya dipertimbangkan mengetahui secara benar kemampuan para pegawainya sehingga ketika ada tugas yang diberikan semua pegawai dapat mengerjakannya dengan baik dan tidak merasa ada tekanan dari pimpinan
2. Sebaiknya ada umpan balik tentang hasil pekerjaan pegawai secara langsung sehingga pegawai tahu pekerjaannya sudah seberapa baik dilakukan
3. Adanya kebijaksanaan kantor dalam memberikan penghargaan seperti adanya bonus atau insentif untuk pegawai berprestasi
4. Mengadakan kegiatan yang dapat memupuk rasa kekeluargaan antara pegawai agar lebih mempererat rasa persaudaraan sehingga akan dapat menumbuhkan rasa saling menghormati dan ingin saling membantu satu sama lain

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*. Bandung: Rineka Cipta.
- As'ad, Moh. 2003. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberty.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Flippo, Edwin B. 1997. *Manajemen Personalia*, Edisi Indonesia , Erlanga. Jakarta
- Handoko, T.Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu.Sp. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara.Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yokyakarta : BPFE. Edisi Ke 4.
- Moleong, J Lexy, Prof. Dr. 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakaya.
- Pujaatmaka. 1996. *Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa Penerbit Prenhallindo : Jakarta
- Robbin, P. Stephen. 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa Halida, Dewi Sartika. Jakarta : Erlangga. Edisi ke 5.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara.Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta. Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1995. *Metode Penelitian*, Jakarta : Bina Aksara.
- Umar, Husien. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum.

Winardi, J. 2002. *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen*, Bandung: Rajawali Press.

Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta:Raja Grafindo Persada