

ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA APARATUR PADA UPTD BALAI PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN MUTU BARANG DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SULAWESI SELATAN

Mustafa*)
Mattalatta*)
Hasmin Tamsah*)

Abstract : *This study aims to (1) analyze the performance of personnel resources in the Hall of Goods Quality Supervision and Control of the Department of Industry and Trade of South Sulawesi province. (2) To analyze the factors that support the performance of personnel resources Center for Quality Supervision and Control of Goods Department of Industry and Trade of South Sulawesi province. The research was conducted on Calibration Laboratory, Laboratory Testing and Product Certification in Hall Goods Quality Supervision and Control of the Department of Industry and Trade of South Sulawesi province from November to December of 2014. This type of research is carried out by using the census questionnaire as a data collection tool. The author uses the basic qualitative analysis examines the participants in this case all employees (analysts and functional) in the scope of UPTD Hall Goods Quality Supervision and Control of the strategies that are interactive and flexible. This study aimed to understand social phenomena from the perspective of the participants, this study used to examine the condition of natural objects where the researcher is one of the key instruments of the 32 participants who gave sight. Quantitative analysis is a systematic scientific research on the parts and phenomena and relationships. Quantitative research is to develop and use mathematical models related to phenomena in UPTD Hall Goods Quality Supervision and Control of the Department of Industry and Trade of South Sulawesi province. The central part of the measurement process in this study provides a fundamental relationship between empirical observation and mathematical expression of quantitative relationships. Level of performance of the apparatus UPTD BPPMB Department of Industry and Trade of South Sulawesi province showed relatively Good. It is based on the variable work practices and work, high performance of individual officers condition manifested in the good performance of the organization UPTD BPPMB Department of Industry and Trade of South Sulawesi province as a public service organization.*

Keywords: *Performance, Resources*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Strategi pembangunan di era globalisasi menuntut format birokrasi yang berorientasi pada pendekatan pembangunan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur. Faktor aparatur, baik sebagai subyek maupun sebagai obyek pembangunan begitu menentukan berhasil tidaknya suatu tugas pemerintahan mencapai tujuannya. Dalam upaya pembangunan

sumber daya aparatur, bila ditinjau dari perspektif ilmu manajemen sumber daya manusia, maka administrasi negara berkenaan dengan peningkatan kualitas sumber daya aparatur yang berorientasi pada cara kerja yang profesional, efektif, efisien, dan tanggap terhadap dinamika proses perubahan lingkungan.

Pada konteks pembaharuan administrasi, Riggs menekankan pada dua hal yaitu perubahan struktural dan kinerja (*performance*). Mengenai kinerja, ditekankan ukuran bukan hanya kinerja seseorang atau suatu unit,

tetapi bagaimana peran dan pengaruhnya kepada kinerja yang lain atau organisasi secara keseluruhan. Dalam hal ini diperlukan kerjasama tim yang membedakan kinerja perorangan (*personal performance*), studi empiris yang dilakukan oleh Abubakar (2000) dan Razak (2000) tentang kinerja birokrasi yang menemukan bahwa kinerja birokrasi juga sangat dipengaruhi oleh lingkungan internal organisasi, yang meliputi kepuasan kerja, kerjasama tim, hubungan pimpinan dan bawahan, efisiensi organisasi, serta iklim organisasi, kemampuan aparat, motivasi kerja, dan disiplin kerja.

Masalah yang lain adalah kurang efisiennya birokrasi yang nampak pada perilaku aparat yang kurang profesional dalam bidangnya sebagai akibat dari sistem perencanaan sumber daya aparatur, rekrutmen, dan penempatan, serta pengembangan sumber daya aparatur yang belum dikelola dengan baik, sehingga menimbulkan masalah antara bidang tugas dan pekerjaan yang tidak sesuai kemampuan dan keahlian yang dimiliki aparat.

Berdasarkan data dan uraian tersebut di atas, gambaran permasalahan secara aktual kinerja Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan diperhadapkan pada masalah kinerja masing-masing individu aparat di dalam organisasi yang belum maksimal dalam memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi. Kinerja sumber daya aparatur di lingkungan Provinsi Sulawesi Selatan relatif masih rendah karena belum didukung oleh keahlian dan profesionalisme yang memadai. Oleh karena itu dibutuhkan aparat yang memiliki profesionalisme pelayanan dan sikap mental produktif.

Gambaran kinerja aparat yang kurang memuaskan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor antara lain. Pertama, rendahnya motivasi kerja aparat, rendahnya sikap mental aparat sebagai pelayan publik, sistem dan prosedur kerja yang tidak konsisten, aparat tidak memiliki kemampuan

inovatif-kreatif, kurangnya tanggungjawab terhadap pekerjaan dan ketidakmampuan aparat menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi.

Dengan demikian kondisi kinerja dan kontribusi masing-masing individu yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi perlu diidentifikasi sehingga dapat diukur tingkat kinerja dan memperbaiki kelemahan masing-masing individu aparat. Dari gambaran keadaan sumber daya aparatur Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan di atas, maka penulis memandang perlu untuk meneliti kinerja Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan dengan fokus penelitian pada kondisi kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya itu.

Masalah Pokok

- a. Seberapa baik tingkat kinerja dari sumber daya aparatur Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan?.
- b. Faktor apakah yang paling menunjang kinerja sumber daya aparatur Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan?

Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis tingkat kinerja sumber daya aparatur pada Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan.
- b. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menunjang kinerja sumber daya aparatur Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan.

Manfaat Penelitian

Beranjak dari rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, maka manfaat penelitian diharapkan:

- a. Sebagai bahan informasi bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan khususnya Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam mengkaji pentingnya manajemen kinerja bagi aparatur dan organisasi.
- b. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam bidang administrasi pembangunan dan manajemen sumber daya aparatur.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Teori

A. Sumber Daya Aparatur

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian pasal 1 point 1 disebutkan bahwa "Pegawai negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas lainnya, dan digaji menurut peraturan-peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Gambaran sosok aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Silalahi (2005:14) menggambarkan bahwa paling tidak sosok. Sumber daya aparatur negara mencakup dua masalah pokok. *Pertama*, dari segi perilaku, mencakup masalah kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, Bangsa dan Pemerintah, disamping dedikasi dan etos kerja. *Kedua*, dari segi profesionalisme, mencakup masalah. Kecakapan dan keterampilan serta kemampuan pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan.

Kajian dan terminologi manajemen sumber daya aparatur dalam perspektif

makro dikemukakan beberapa pakar antara lain, oleh Kiggundu Ties (2000:4) dikemukakan bahwa "*human resources management... is the development and utilization of personnel for the effective achievement of individual, organizational, community, national, and international goals and objectives* (manajemen sumber daya aparatur MSDA adalah pengembangan dan pemanfaatan personil bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional dan internasional).

Nawawi (2000:42) memberikan dua kesimpulan atas terminologi makro manajemen sumber daya aparatur. *Pertama*. MSDA adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi. *Kedua*. MSDA adalah pengelolaan individu-individu yang bekerja dalam organisasi berupa hubungan antara pekerjaan dengan pekerja (*employer-employee*), terutama untuk menciptakan dan pemanfaatan individu-individu secara produktif sebagai usaha mencapai tujuan organisasi dan dalam rangka perwujudan kepuasan individu-individu tersebut.

Sementara Tamin (2008:2) memberikan perspektif bahwa sumber daya aparatur dalam kerangka manajemen paling tidak mengandung tiga pengertian yang maknanya tercermin pada kata manajemen, yakni; *Pertama*, Peningkatan sumber daya aparatur yaitu upaya menambah dan mengembangkan kemampuan sumber daya aparatur yang agar lebih produktif. *Kedua* pengembangan sumber daya aparatur yaitu upaya membina dan mengembangkan kemampuan dasar sumber daya aparatur agar dapat tumbuh dan berkembang secara optimal. *Ketiga*, Pembangunan sumber daya aparatur upaya menciptakan sumber daya aparatur secara berkesinambungan meliputi seluruh aspek hidup manusia untuk dapat memenuhi ciri-ciri secara komprehensif dari mulai anak

dalam kandungan hingga dewasa yang selanjutnya mengikuti siklus kehidupan (*life cycle*).

Sedang terminologi manajemen sumber daya aparat dalam perspektif mikro biasanya kurang lebih sama dengan terminologi yang diberikan terhadap Manajemen Personalia. Menurut Simamora (2009:11) dan Umar (2009:3) bahwa Manajemen Personalia (*personal management*) dan Manajemen Sumber Daya Manusia (*human resources management*) mengacu kepada proses yang sama yaitu perencanaan, implementasi rencana, dan perhatian terhadap aspek manajerial serta pendayagunaan orang-orang sebagai sumber daya organisasi secara lebih baik.

Berdasarkan penjelasan di atas serta pendapat para ahli Manajemen Sumber Daya Aparatur, dapat dikemukakan bahwa secara makro aparatur adalah kekayaan (asset) utama organisasi yang harus dipelihara dengan baik, dan secara mikro aparatur adalah faktor produksi yang harus dimanfaatkan secara produktif. Sejalan dengan terminologi tersebut, posisi manajemen sumber daya aparatur dalam organisasi dipandang sangat penting dan strategis dalam menghadapi perubahan paradigma administrasi negara-good governance-dan kompetisi global abad ke-21. Dengan kata lain organisasi memerlukan sumber daya aparatur yang mampu memahami, menerima dan menyesuaikan diri dengan berbagai pergeseran dan perubahan lingkungan, melalui manajemen sumber daya aparat yang dapat mewujudkan organisasi yang kompetitif.

Dengan demikian, perlakuan terhadap aparat dalam aspek pembangunan dan pengembangan perlu manajemen yang dapat memanusiasikan sumber daya aparat. Dalam hal ini diperlukan suatu entitas paradigma dalam pengelolaan sumber daya aparat sebagaimana diungkapkan oleh Nawawi (2000:42) dan Simamora (2009:12) yang pada prinsipnya mengemukakan paradigma dan pendekatan manajemen

sumber manusia (aparat) sebagai; (1) Manusia memerlukan organisasi dan sebaliknya organisasi memerlukan manusia, (2) Potensi psikologis yang dimiliki pekerja cenderung lebih besar dari achievement organisasi, dan perlu dibina dan dikembangkan dalam rangka peningkatan produktifitas, (3) Diyakini bahwa melalui sumber daya aparatur yang berkualitas akan dapat memberikan kontribusi yang terbaik dalam mencapai tujuan organisasi, dan (4) aparatur dipandang sebagai suatu investasi yang-jika dikembangkan dan dikelola secara efektifakan memberikan imbalan-imbalan jangka panjang bagi organisasi dalam bentuk kinerja yang lebih besar.

B. Dimensi Kinerja

Sampai saat ini penggunaan istilah kinerja masih sering terjadi kontraversi yang ditandai oleh tidak konsistennya istilah yang digunakan dalam menjelaskan konsep mengenai kinerja. Mark memasukkan efektifitas dan kinerja ke dalam definisi produktifitas (Imbaruddin, 2001;10), sementara Kartasmita (2007;78), Agus W. Smith (Sedarmayanti;2001:50) menggunakan istilah performance untuk menjelaskan arti dan maksud kinerja.

Secara denotatif Istilah kinerja dalam Oxford Learner's Pocket Dictionary (2001;306) terdapat kata "*perform*" yang menjelaskan a *piece of work*: "*perform a task*" (penampilan kerja) dan The Cribner Bantam English Dictionary dalam Abu Bakar (2000; 10) performance berasal dari kata "To Perform" yang mempunyai beberapa padanan berikut: (1) *To do or carry out; execute*; (melakukan, menjalankan, melaksanakan); (2) *to portray, as character in a play*, menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan); (4) *to execute or complete an undertaking* (melaksanakan tanggung jawab); (5) *to do what is expected of person or machine* (melakukan sesuatu yang diharapkan orang atau mesin).

Sementara dalam kamus The New Webster Dictionary memberikan tiga bagi kata "*performance*". Pertama,

adalah "*Prestasi*" yang digunakan dalam konteks atau kalimat misalnya tentang mobil yang sangat cepat (*high performance car*). Kedua, adalah "pertunjukan" yang digunakan dalam kalimat "*folk dance performance*". Ketiga, adalah pelaksanaan tugas misalnya dalam kalimat "*In forming his/her duties*". (Ruky,2001:16).

Secara terminologi konsep kinerja (*performance*) ditinjau dari segi kualitas dan kuantitas, dipergunakan sebagai pendekatan untuk menggambarkan, efektifitas, efisiensi dan produktifitas. Oleh Almasdi (2006:94) disebutkan efisiensi adalah bagaimana sikap penghematan pemakaian bahan dan waktu serta biaya yang dilakukan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Sedang pengertian efektifitas adalah ketepatan suatu tindakan atau penyempurnaan hasil suatu pekerjaan itu sendiri, dan produktivitas adalah semua unsur yang berkaitan dengan usaha peningkatan kualitas dan jumlah produksi yang harus dipelihara.

Schuler (2009:13) mendefinisikan kinerja sebagai apa yang dilakukan orang, bukan apa yang dihasilkan. Domain pemikiran yang mencakup aspek kinerja adalah (1) Kinerja tugas khusus jabatan, (2) Kinerja non tugas khusus jabatan (termasuk tugas yang dilaksanakan oleh setiap orang dalam suatu kelompok besar jabatan atau keluarga jabatan), (3) komunikasi tertulis dan lisan (4) upaya yang ditujukan secara konsisten, sering, dan bahkan pada kondisi berlawanan, (5) Disiplin pribadi, (6) Pemberian kemudahan bagi rekan sejawat dan kinerja tim, (7) penyeliaan dan kepemimpinan (*manajemen dan administrasi*). Sementara Simamora (2007:500), mengungkapkan bahwa pegawai adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan yang mencakup kuantitas maupun kualitas dari pelaksanaan pekerjaan.

Mengacu pada konsep tersebut di atas, maka kinerja dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai penampilan prestasi kerja individu yang dapat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi."

Manfaat peningkatan kinerja dapat ditinjau dari sudut makro dan mikro. secara makro peningkatan kinerja bermanfaat terhadap peningkatan pendapatan masyarakat (pendapatan per kapita) yang lebih tinggi, tersedianya kebutuhan masyarakat yang lebih banyak dengan harga lebih rendah, perbaikan kondisi kerja termasuk jam kerja. Sementara itu secara mikro, peningkatan kinerja bermanfaat bagi pegawai, yaitu dapat meningkatkan upah dan gaji, memperbaiki kondisi kerja, meningkatkan semangat kerja, menimbulkan rasa aman di tempat kerja.

Schuler (2009:8) mengemukakan bahwa dimaksudkan sistem manajemen kinerja adalah seluruh kegiatan yang mendukung pengembangan dan pemanfaatan penilaian kinerja. Dengan demikian manajemen kinerja (*performance management*) dapat dipandang sebagai alat dengannya perilaku-perilaku kerja para pegawai dipadukan dengan tujuan-tujuan organisasional. Sementara tujuan manajemen kinerja menurut Simamora (2009:434) adalah memastikan bahwa tujuan-tujuan pegawai, perilaku pegawai yang digunakan mencapai tujuan-tujuan tersebut, dan umpan balik informasi tentang pelaksanaan semuanya terkait dengan strategi korporat.

Berdasarkan pandangan tersebut di atas, maka manajemen kinerja dapat dipandang sebagai suatu bagian manajemen pegawai yang melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. Sebagai bagian manajemen pegawai yang menggunakan fungsi-fungsi manajemen, Ruky (2001:31-99) merekomendasikan suatu pendekatan sistem manajemen kinerja yang dapat mendukung pengembangan dan pemanfaatan sebuah pekerjaan atau jabatan sebagai suatu evolusi proses yang mengolah input menjadi output.

Manajemen kinerja yang berorientasi pada penilaian input dalam konsep "input-proses-output". Putti (Ruky:41) menyebut sebagai pendekatan yang bersifat individual (*individual centered Approach*) adalah apa yang harus dimiliki seorang

pegawai untuk dapat melaksanakan "prosesnya" yang menekankan pada pengukuran ciri-ciri kepribadian pegawai daripada hasil kerjanya. Penjabaran dari pergeseran fokus penilaian dari "input" ke "proses" yaitu bagaimana proses tersebut dilaksanakan. Penilaian "proses" dalam konsep "input-proses-output" oleh Putti disebut pendekatan yang berpusat pada pekerjaan (*job centered approach*) dimana tanggung jawab dan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya sekarang menjadi tolak ukur.

Pada konteks manajemen kinerja sebagai sebuah proses, Ruky (2001:18) menyatakan bahwa terdapat lima kegiatan utama :

- 1) Merumuskan tanggung jawab dan tugas yang harus dicapai oleh seseorang pegawai dan rumusan tersebut disepakati oleh atasan dari pegawai.
- 2) Menyepakati sasaran kerja dalam bentuk hasil yang harus dicapai oleh pegawai untuk kurung waktu tertentu (*termasuk penetapan standar prestasi dan tolak ukurnya*).
- 3) Melakukan monitoring, melakukan koreksi, memberikan kesempatan dan bantuan yang diperlukan-pegawai.
- 4) Menilai prestasi pegawai
- 5) Memberikan umpan balik kepada pegawai.

Berdasarkan pandangan para ahli manajemen, penulis cenderung mengidentifikasi unsur intrinsik seperti motivasi dan kemampuan, dan unsur ekstrinsik yang meliputi sistem dan prosedur, serta sarana kerja sebagai faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kinerja :

Kemampuan

Menurut Gibson et.al (2006:13) kinerja merupakan interaksi dari motivasi yang ada pada diri individu dan kemampuannya dalam melaksanakan tugas. Di sisi lain, Suyadi (Razak, 2001:9) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan (*capacity*) individu, kemampuan tersebut dapat

dilihat dari keahlian, tingkat pendidikan, dan pengalaman individu.

Pengertian pendidikan menurut UU No.2 Tahun 1989 tentang sistem pendidikan disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan/ atau latihan bagi peranannya di masa yang akan datang.

Memperhatikan pengertian pendidikan seperti yang diutarakan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa peran pendidikan adalah sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan keberhasilan di masa depan. Melalui pendidikan, menurut Cahyono (2006:145) pendidikan tidak hanya untuk kepentingan tugas pekerjaan sekarang saja, lebih dari pada itu dengan pendidikan tantangan di masa depan dapat dihadapi.

Sedang pengalaman kerja merupakan suatu proses individu yang meliputi jumlah jenis pekerjaan atau jabatan yang pernah diduduki oleh seseorang dan lamanya bekerja pada masing-masing pekerjaan atau jabatan tertentu. Gambaran perbandingan dilihat dari alasan seseorang yang telah bekerja lima tahun memandang situasi sangat berbeda dengan yang baru bekerja setahun. Proses tersebut menurut Nirman (2009:51) merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan perilaku dan persepsi individu.

Motivasi

Sejumlah teori motivasi yang telah dikembangkan oleh para pakar sumber daya manusia untuk menjelaskan motivasi pegawai dalam suatu organisasi, seperti teori motivasi klasik dari Taylor, teori hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow, teori dua faktor dari Frederick Herzberg, teori motivasi prestasi dari Mc. Clelland, teori ERG (*Existence, Relatedness and Growth*) dari Alderfar, teori harapan dari Victor H. Vroom, dan teori X dan Y dari Mc. Gragor.

Mengacu kepada salah satu pengertian motivasi sebagaimana pendapat Stephen P Robbins (Hasibuan, 2006:96) yang mendefinisikan motivasi sebagai suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan kebutuhan individu.

Berkaitan dengan teori kebutuhan Dipandang dari sudut determinan kinerja, maka motivasi dapat diartikan sebagai suatu daya pendorong yang menyebabkan orang berbuat sesuatu. Perbuatan yang dimaksud dapat berarti kerja keras untuk lebih berprestasi, menambah keahlian untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas dari pekerjaan, oleh Jhon W. Artkinson (Sedarmayanti, 2001:67) menemukan suatu model motivasi yang didasari pemikiran bahwa orang dewasa memiliki energi potensial dapat berfungsi tergantung dari motivasi individu, serta situasi dan kesempatan yang ada.

Fredrick Herzberg (Sedarmayanti, 2001:68) yang kurang lebih sama dengan pendapat Wasiniak (Salusu, 2006:289) mengemukakan bahwa terdapat jumlah jenis kebutuhan yang sifatnya materiil sebagai faktor penyebab motivasi yaitu gaji, bonus dan insentif lainnya, dan kebutuhan yang sifatnya non materiil sebagai faktor yang dipandang penyebab timbulnya motivasi pada pegawai, yaitu :

- a. Adanya perasaan ingin mencapai sesuatu hasil dengan melakukan pekerjaan menantang dengan baik,
- b. Kondisi kerja yang baik,
- c. Melakukan pekerjaan dengan harapan akan ada promosi,
- d. Perasaan diikutsertakan,
- e. Keamanan pekerjaan,
- f. Untuk memperoleh penghargaan atas pelaksanaan tugas dengan baik,
- g. Pengertian yang simpatik terhadap masalah-masalah pegawai,
- h. Tugas pekerjaan yang menarik, dan

- i. Apa yang dilakukan selalu berkaitan dengan suatu tujuan,
- j. Adanya tanggung jawab.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa motivasi disamping merupakan dorongan dinamik seseorang untuk berprestasi, juga dorongan untuk mengurangi tekanan yang disebabkan oleh kebutuhan yang belum terpenuhi.

Sistem dan prosedur kerja

Sistem dan prosedur kerja yang dimaksud adalah serangkaian cara yang dilakukan oleh setiap pegawai untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang harus dipenuhi. Menurut Moenir (2008:99) sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian yang membentuk satu kesatuan yang dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan berhubungan.

Sementara prosedur menurut Moenir (2008:105) diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Prosedur dibuat supaya dapat terpenuhi keperluan dan memperlancar mekanisme kerja, dimana mekanisme kerja tersebut mengatur langkah dan perbuatan pegawai/pegawai di dalam organisasi, sehingga mempermudah penyelesaian pekerjaan.

Sarana Kerja

Salah satu faktor lingkungan organisasi yang relevan dengan kinerja adalah lingkungan kerja. Menurut Mills (2001 : 379) seseorang akan bekerja lebih baik apabila mereka diberi lingkungan dan peralatan yang sesuai dengan pekerjaan mereka. Pandangan ini didasarkan pada asumsi bahwa lingkungan kerja mempunyai peranan yang cukup besar dalam meningkatkan semangat kerja atau meningkatkan kegairahan kerja yang pada akhirnya bermuara pada produktivitas kerja.

Dalam kaitannya dengan penerapan model manajemen mutu terpadu (MMT), kualitas mutu layanan (*service*) juga

mencakup kondisi lingkungan kerja. Dalam model MMT salah satu unsur kualitas adalah menyangkut penampilan fisik organisasi berupa fasilitas sarana dan prasarana yang meyakinkan, peralatan yang memadai dan termasuk perilaku pegawai (Salusu,2008 :470).

Sementara Nawawi (2006:104) menegaskan bahwa alat pada dasarnya merupakan sumber kerja material hanya patut dipergunakan apabila mampu meningkatkan hasil yang dicapai dibandingkan dengan cara kerja tanpa mempergunakan alat.

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa sarana merupakan perantara yang dipergunakan oleh pegawai guna mencapai tujuannya. Untuk mencapai tujuan tersebut sarana haruslah baik dalam arti cukup dalam jumlah, tepat guna, efisien, efektif, praktis dan produktif.

Dengan demikian sarana kerja memiliki arti penting bagi pegawai dalam meningkatkan produktivitas kerja yang sehingga dapat memberi implikasi kepada kinerja secara keseluruhan.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian penulis adalah :

- A. Hasil penelitian Ma'rifah (2005) yang berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pekerja Sosial pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur", mengemukakan bahwa motivasi kerja mempengaruhi kinerja pekerja sosial dimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pekerja sosial adalah positif. Ini berarti semakin besar motivasi kerja pekerja sosial maka kinerjanya akan semakin baik.
- B. Hasil penelitian yang dikemukakan oleh Holil Sriyanto pada tahun 2009 dengan tema pengaruh motivasi dan disiplin kerja pegawai (study kasus pada kantor pelayanan pajak badan usaha milik Negara) menghasilkan penelitian bahwa terdapat hubungan

yang signifikan antara motivasi dengan tingkat kinerja aparat.

- C. Penelitian Theodora (2007) yang berjudul "Hubungan antara Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading dan Sunter," menemukan hasil adanya hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading dan Sunter Jakarta Utara, secara umum komitmen organisasi pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading dan Sunter tergolong baik, demikian juga dengan kinerja pegawai tergolong baik.
- D. Yuliani (2010) dalam penelitiannya "Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja" bahkan menggabungkan variabel motivasi dan variabel komitmen dalam melihat pengaruhnya terhadap kinerja yang dilakukan di Balai Latihan Pendidikan Teknik (BLPT) Yogyakarta dan menemukan, bahwa motivasi, komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Balai Latihan Pendidikan Teknik (BLPT) Yogyakarta. Variasi perubahan kinerja karyawan (Y) cukup dapat dijelaskan oleh variabel motivasi, komitmen organisasional dan kompetensi.
- E. Penelitian Windy (2009) juga mengkaji dan menganalisis "Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan PT Wahana Sun Motor Semarang", hasil penelitian membuktikan bahwa berdasarkan hasil analisis regresi berganda maka dapat diketahui bahwa motivasi kerja, kemampuan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya apabila motivasi kerja karyawan, kemampuan kerja dan komitmen organisasi karyawan semakin tinggi maka kinerja karyawan akan semakin optimal.

Kerangka Pemikiran

Pegawai dalam pengertian lebih luas adalah potensi pegawai sebagai penggerak dan asset yang berfungsi sebagai modal non material maupun non finansial yang memiliki kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, dan kecerdasan spritual sebagai potensi nyata secara fisik dan non fisik untuk mewujudkan sasaran dan tujuan organisasi. Berdasarkan pengertian ini maka dapat dipahami bahwa pegawai dapat dianggap sebagai manusia yang menyimpan kekuatan daya pikir dan daya cipta (kinerja) yang dapat memberikan kontribusi riil dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Pendekatan indikator kinerja dalam manajemen kinerja pegawai menurut Cahyono (2006:247) terdapat beberapa sifat umum yang menjadi penilaian kinerja pegawai adalah berdasarkan hasil kerja yang meliputi kualitas kerja dan kuantitas kerja, sementara yang berdasarkan pelaksana kerja meliputi ketepatan waktu Pelaksanaan, Kreativitas, pengetahuan bidang tugas, disiplin kerja, Tanggung jawab, dan kerjasama tim.

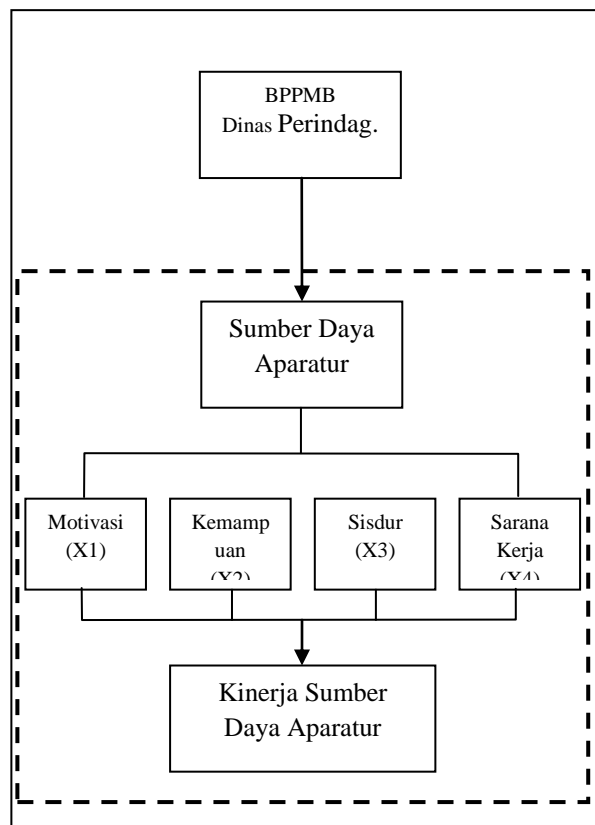
Dalam menggali dan mendayagunakan pegawai tersebut secara terarah dan produktif yang terwujud dalam bentuk penampilan prestasi kerja (*kinerja*), maka hal itu perlu dikelola, diurus, dan diatur pemanfaatannya berdasarkan prinsip-prinsip pendekatan dan paradigma manajemen sumber daya manusia.

Disisi lain wujud kinerja setidaknya diwarnai oleh beberapa karakteristik faktor yang mempengaruhi baik buruknya kinerja. Faktor tersebut dapat diidentifikasi, baik dari dalam diri individu pegawai maupun dari luar diri individu pegawai. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dilihat dari dalam diri pegawai meliputi faktor motivasi dan kemampuan, sementara faktor yang mempengaruhi kinerja dari luar diri pegawai meliputi 'sistem dan prosedur', dan 'sarana kerja'.

UPTD Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang adalah salah satu unit pelaksana teknis dibawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan yang diberi tugas pokok dan fungsi sebagai lembaga teknis pengujian, kalibrasi dan sertifikasi produk, pentingnya institusi ini sebagai penjaga mutu produk yang beredar di pasaran Sulawesi Selatan pada khususnya dan Indonesia bagian timur pada umumnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka model kerangka pikir. penelitian dapat dilihat pada gambar 3 sebagai berikut:

Gambar 3
Model kerangka Pikir



Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian adalah sebagai berikut “Jika motivasi dan kemampuan tinggi, sistem dan prosedur sederhana, dan sarana kerja baik, maka tingkat kinerja pegawai tinggi.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Laboratorium Kalibrasi, Laboratorium Pengujian dan Lembaga Sertifikasi Produk pada Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan, dengan pertimbangan bahwa Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang memiliki pegawai strategis dalam memberikan gambaran kinerja pegawai yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya layanan jasa pengujian, kalibrasi dan sertifikasi produk.

Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari wawancara dengan responden dalam hal ini seluruh aparatur UPTD Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan. Selain itu juga digunakan berbagai data sekunder sebagai pendukung analisis yang dihimpun dari data pada instansi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan yang terkait maupun hasil penelitian terdahulu yang relevan. Disamping itu, digunakan pula berbagai informasi yang bersumber dari pihak-pihak yang berkompeten dalam bidang pegawai dan penanganan pelayanan publik.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan melalui teknik wawancara dengan pola pertanyaan tertutup yang dikembangkan dari variabel serta indikator-indikator yang ditetapkan. Selain itu untuk memperoleh data dan gambaran yang lebih jelas mengenai kinerja pegawai juga dilakukan wawancara langsung dengan responden.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan yang berstatus pegawai negeri sipil yang berjumlah 32 orang.

Untuk kerangka sampling pegawai yang representatif dilakukan dengan teknik sampel jenuh (sensus). Besarnya sampel yang diambil adalah 32 orang yang terdiri dari seluruh pegawai dilingkup Laboratorium Kalibrasi, Laboratorium Penguji dan Sertifikasi Produk Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif.

Analisis Kualitatif

Penulis menggunakan analisis kualitatif dengan dasar mengkaji perspektif partisipan dalam hal ini seluruh pegawai (analisis dan fungsional) dalam lingkup UPTD Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian ini ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan, penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan salah satu instrumen kunci dari 32 partisipan yang memberi pandangan.

Dasar penelitian kualitatif pada penelitian ini adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu. Peneliti kualitatif percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka.

Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data. Peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif. Peneliti pergi ke lokasi tersebut, memahami dan mempelajari situasi. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di tempat kejadian. Peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu. Hasil-hasil yang diperoleh pada saat itu segera disusun saat itu pula. Apa yang diamati pada dasarnya tidak lepas dari konteks lingkungan di mana tingkah laku berlangsung.

Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif ini merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Penelitian kuantitatif ini mengembangkan dan menggunakan model-model matematis yang berkaitan dengan fenomena di UPTD Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan. Proses pengukuran bagian yang sentral dalam penelitian ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

Analisis Kuantitatif untuk memperoleh gambaran tentang kondisi setiap variabel secara tunggal (univariants) dilakukan melalui label frekuensi dengan analisis deskriptif kualitatif dengan 'menentukan rentang skala (Babbie: 2006). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Nilai Skor = Frekuensi x nilai bobot

$$2. \text{ Rata-rata skor} = \frac{\sum \text{nilai skor}}{n}$$

$$3. \text{ Rata-rata persen} = \frac{\text{Rata - rata skor} \times 100}{\sum \text{Klasifikasi Jawaban}}$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis tingkat kinerja responden dapat dilihat dengan menggunakan rentang skala nilai mutu dengan sebutan kinerja :

- a. Sangat baik :Rata-rata skor : 3,26-4,00
Rata-rata persen : 81,50% -100%
- b. Baik : Rata-rata skor : 2,76 - 3,25
Rata-rata persen : 69,00% - 80,49%
- c. Buruk : Rata-rata skor: 2,26 -2,75
Rata-rata persen : 56,50% - 68,99%
- d. Sangat buruk :Rata-rata skor:1,75-2,25
: Rata-rata persen : 43,75 - 56,49%

Data data yang dihimpun akan dianalisa secara kuantitatif berdasarkan skema wawancara yang diajukan. Pendekatan indikator kinerja dalam manajemen kinerja pegawai berdasarkan hasil kerja yang meliputi kualitas kerja dan kuantitas kerja, sementara yang berdasarkan pelaksana kerja meliputi ketepatan waktu Pelaksanaan, Kreativitas, pengetahuan bidang tugas, disiplin kerja, Tanggung jawab, dan kerjasama tim. Dalam menggali dan mendayagunakan pegawai tersebut secara terarah dan produktif yang terwujud dalam bentuk penampilan prestasi kerja, maka hal itu perlu dikelola, diurus, dan diatur pemanfaatannya berdasarkan prinsip-prinsip pendekatan dan paradigma manajemen sumber daya manusia.

Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator Pengukuran

Dalam penelitian ini yang diteliti adalah kinerja pelayanan sumber daya Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya yang dijabarkan ke dalam variabel, yaitu :

- A. Variabel kinerja pegawai Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan didefinisi-operasionalkan sebagai penampilan kerja pegawai dalam melaksanakan tugas berdasarkan

masing-masing pemegang jabatan, dengan sub variabel:

- a. Hasil Kerja yang dimaksud adalah Output dari kemampuan kerja yang dicapai oleh pegawai dalam suatu periode waktu tertentu berdasarkan tugas masing-masing pelaksana tugas pekerjaan atau jabatan. Indikator:
 - 1) Kualitas pekerjaan
 - 2) Kuantitas Pekerjaan
 - b. Pelaksanaan Kerja yaitu sikap dan perilaku pegawai dalam proses kegiatan kerja berdasarkan tugas masing-masing pelaksana tugas pekerjaan atau jabatan. Indikator:
 - 1) Ketepatan tugas
 - 2) Kreativitas
 - 3) Pengetahuan bidang tugas
 - 4) Disiplin kerja
 - 5) Kerjasama tim
 - 6) Tanggung jawab.
- B. Variabel faktor-faktor yang mempengaruhi didefinisikan-operasionalkan sebagai dimensi internal dan eksternal dari individu pegawai yang mempengaruhi kinerja, dengan sub variabel :
- a. Dimensi internal individu yaitu unsur dari dalam diri individu yang secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Indikatornya:
 - 1) Motivasi
 - 2) Kemampuan.
 - b. Dimensi eksternal yaitu unsur dari luar diri individu yang berkaitan dengan lingkungan pegawai yang secara langsung mempengaruhi suasana kerja. Indikatornya:
 - 1) Sistem dan prosedur
 - 2) Sarana kerja
- Semua item deskripsi pernyataan diberi rating skala nilai skor dengan gradasi pola jawaban (Nawawi, 2000 : 258) sebagai berikut :

- a. Jawaban "a" Skor 4
- b. Jawaban "b" Skor 3
- c. Jawaban "c" Skor 2
- d. Jawaban "d" Skor 1

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Analisis Tingkat Kinerja Aparat UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan

Manifestasi kinerja optimal organisasi UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai organisasi publik, tercermin pada keberhasilan masing-masing individu aparat melaksanakan tugas. Jika masing-masing individu aparat menampilkan kinerja optimal, maka organisasi akan mencapai dan menampilkan kinerja yang optimal. Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang saat ini mengelola 2 (dua) laboratorium, dan (satu) lembaga sertifikasi produk (LSPro), ketiga institusi tersebut telah di akreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Laboratorium pengujian telah diakreditasi oleh KAN dengan Nomor akreditasi LP-003-IDN dan memiliki kewenangan pengujian komoditi biji kakao, biji kopi, pala, fuli, gaplek, rumput laut, kakao bubuk dan semen portland.

Laboratorium Kalibrasi telah diakreditasi oleh KAN dengan dengan nomor akreditasi LK-014-IDN dan memiliki kewenangan kalibrasi peralatan untuk besaran suhu, massa, dimensi, gaya, tekanan, instrument analisis dan volumetric glassware. Seberapa baik kinerja individu aparat melaksanakan tugasnya dapat diidentifikasi dari indikator sistem manajemen kinerja dan indikator analisis pekerjaan. Indikator sistem meliputi aspek input, proses, dan output. Sementara aspek indikator analisis pekerjaan meliputi uraian tugas dan spesifikasi tugas. Untuk kepentingan penelitian ini, peneliti cenderung menggunakan konsep yang disarankan oleh Gomes (2000:142) dan Cahyono (1996:246).

Menurutnya obyek penilaian kinerja sebagai indikator adalah dapat diidentifikasi dari

hasil kerja yang meliputi kualitas kerja dan kuantitas kerja, sementara indikator pelaksanaan kerja meliputi ketepatan waktu, kreatifitas, pengetahuan bidang tugas, disiplin kerja, tanggungjawab, dan kerjasama tim, berikut ini dapat dilihat tingkat kinerja sumber daya aparat UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan seperti terlihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 1. Kinerja Sumber Daya Aparatur Dinas Perindustrian dan Perdagangan Prov. Sulsel

Variabel Kinerja	Rata-rata	Rata-Raja
Hasil Kerja		
- Kualitas kerja	3.62	90.62
- Kuantitas Kerja	3.37	84.37
Pelaksana Kerja		
- Ketepatan waktu	3.37	84.37
- Kreatifitas	2.74	68.75
- Pengetahuan bidang tugas.	3.50	87.50
- Disiplin Kerja	2.99	75.00
-Tanggung Jawab.	3.12	78.12
- Kerjasama Tim.	3.25	81.24
Jumlah	3.24	81.24

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2014

Berdasarkan gradasi nilai mutu kinerja, secara keseluruhan dapat diketahui kinerja aparat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan. Gambaran pada label 5.14, nampak bahwa identifikasi kinerja aparat UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan sub variabel hasil kerja dan pelaksanaan kerja menunjukkan tingkat kinerja relatif masih di atas rata-rata (baik). Kecuali sub variable kreatifitas yang berkinerja buruk. Hal ini menggambarkan tingkat kinerja dalam kondisi yang dapat memberikan kontribusi positif untuk mampu mendukung kelancaran, keterpaduan pelaksanaan tugas teknis administratif dan fungsi pelayanan BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan.

Faktor-Faktor yang Menunjang Kinerja Sumber Daya Aparatur UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sul-Sel

Secara umum bahwa tingkat kinerja aparat pemerintah di mana pun mereka bekerja secara kuantitatif maupun kualitatif dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok utama yakni faktor yang datang dari dalam diri aparat itu sendiri, dan faktor yang datang dari luar diri aparat.

Dalam penelitian ini kaitannya dengan tingkat kinerja aparat BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan yang masih tergolong berkinerja baik, telah diidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap baik-buruknya kinerja aparat yaitu dari dalam diri adalah faktor motivasi dan faktor kemampuan, dan dari luar diri manusia adalah faktor sistem dan prosedur kerja, serta sarana kerja.

Untuk melihat bagaimana faktor-faktor dari dalam diri aparat dan dari luar diri aparat tersebut berpengaruh terhadap kinerja secara keseluruhan dapat diuraikan sebagai berikut:

Motivasi

Untuk melihat secara empirik dari 32 responden tergambar sejumlah kebutuhan yang paling mendasari responden untuk lebih giat bekerja dan berprestasi lebih baik. Tentang hal tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jawaban Responden Tentang Motivasi Yang Mendasari Bekerja Dan Berprestasi

Kriteria Penilaian	Bidang Tugas		Fr	%
	Adm	Opr		
Bekerja keras hanya untuk memenuhi kebutuhan pokok seperti makan, minum dan tempat tinggal.	2	8	10	31.25
Bekerja keras dengan harapan kelak dapat hidup nyaman dan berharap ada jaminan hari depan	3	2	5	15.63
Bekerja supaya dapat saling berhubungan, saling menerima, dan saling menghormati sesama pekerja dan lingkungan masyarakat	1	1	2	6.25
Bekerja karena ada peluang dapat mengembangkan bakat dan potensi untuk meraih prestasi	2	2	4	12.50
Bekerja lebih keras dan berprestasi agar kelak dapat dipromosikan kejabatan yang lebih tinggi	2	3	5	15.63
Menganggap bahwa disamping pekerjaan sebagai suatu prestise, juga sebagai suatu ibadah	2	4	6	18.75
Jumlah	12	20	32	100,0

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2014

Memperhatikan tabel 2 nampak bahwa setiap aparat mempunyai motif materil maupun non materil tertentu dan mengharapkan kepuasan dari hasil pekerjaannya.

Pada tabel 2 tersebut, memberikan gambaran bahwa jika kebutuhan pokok sudah terpenuhi, ada kecenderungan aparat akan lebih giat bekerja untuk memenuhi kebutuhan selanjutnya yaitu kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, dan kebutuhan aktualisasi. Penjelasan tentang hal ini dapat dilihat pada pelaksana tugas bidang masing-masing, responden pada tingkatan bidang tugas administrasi cenderung didorong oleh kebutuhan aktualisasi potensi dan kebutuhan

berprestasi, dan untuk tingkatan pekerja operasional cenderung bekerja karena didorong oleh kebutuhan materi.

Dari 32 responden yang paling dominan bekerja lebih keras untuk memenuhi kebutuhan material adalah kelompok pelaksana tugas bidang teknis operasional. Berdasarkan data penelitian, bahwa yang perlu digaris bawahi adalah aparat tidak semata-mata dimotivasi oleh imbalan berupa uang, artinya pemenuhan kebutuhan yang lain pun merupakan faktor motivasi yang kuat, atau dengan kata lain responden dalam pelaksanaan tugas pekerjaan disamping pertimbangan faktor materi, juga responden termotivasi untuk memenuhi kebutuhan keamanan, kebutuhan berprestasi, dan untuk memenuhi kebutuhan ibadah sebagai manifestasi dari kecerdasan spiritual (*Spiritual quotient*).

Analisis mengenai pengaruh motivasi aparat terhadap tingkat kinerja diukur melalui beberapa tingkat Kebutuhan, antara lain kebutuhan pokok (makan, minum dan tempat tinggal) 31,25%, kebutuhan akan keamanan (jaminan masa depan) 15,63% dan kenyamanan kerja, kebutuhan sosialisasi 6,25%, kebutuhan aktualisasi 12,50%, kebutuhan akan prestasi 15,63%, dan kebutuhan akan prestise 18,75%.

Hasil penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Holil Sriyanto pada tahun 2009 dengan tema pengaruh motivasi dan disiplin kerja pegawai (study kasus pada kantor pelayanan pajak badan usaha milik Negara) menghasilkan penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan tingkat kinerja aparat.

Menurut Stephen (Hasibuan, 2006:96) yang mendefinisikan motivasi sebagai suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan kebutuhan individu.

Sementara teori kebutuhan Abraham Maslow, bahwa terdapat tiga variabel irama yang mendorong perilaku kerja pegawai, yaitu : (1) *employee needs*, yaitu seseorang pegawai

mempunyai sejumlah kebutuhan yang hendak dipenuhi, yang berkisar pada eksistensi, *relatedness* dan *growth*, (2) *organizational incentive*, yaitu organisasi mempunyai sejumlah imbalan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pekerja yang mencakup *substantive rewards*, *interactive rewards*, dan *intrinsic rewards*, dan (3) *perceptual outcomes*, yaitu persepsi pegawai mengenai nilai dari imbalan organisasi hubungan antara kinerja dan imbalan, dan kemungkinan yang bisa dihasilkan melalui usaha mereka dalam tugas kerjanya (Gomes, 2005:181).

Kemampuan

Berkenaan dengan keadaan tingkat pendidikan, maka aparat UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan menganggap bahwa tingkat pendidikan yang mereka miliki cukup memadai untuk menjawab kebutuhan pekerjaan yang mereka tekuni, seperti tergambar dalam tabel 3.

Tabel 3. Jawaban Responden Mengenai Kualifikasi Pendidikan dan Latihan Yang Dimiliki

Kriteria Penilaian	Bidang Tugas		Fr	%
	Adm	Opr		
Pendidikan yang dimiliki sangat memadai untuk menjawab dan menyelesaikan masalah pekerjaan dengan baik	3	9	12	37.50
Pendidikan yang dimiliki cukup memadai untuk menjawab dan menyelesaikan masalah pekerjaan dengan baik	6	11	17	53.13
Pendidikan yang dimiliki kurang memadai untuk menjawab dan menyelesaikan masalah pekerjaan dengan baik	2	-	2	6.25
Pendidikan yang dimiliki tidak memadai untuk menjawab dan menyelesaikan masalah pekerjaan dengan baik	1	-	1	3.12
Jumlah	12	20	32	100,0

Sumber : HasilOlahan Data Primer 2014

Data pada tabel 4.3 menunjukkan kualifikasi pendidikan yang mereka miliki sangat memadai untuk menjawab dan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi, sebanyak 12 orang (37.50 %). Disamping itu, terdapat 17 (53,13%) orang berpendapat bahwa tingkat pendidikan cukup memadai untuk menjawab dan menyelesaikan masalah pekerjaan yang mereka hadapi.

Jika diurai berdasarkan bidang tugas, Nampak pada segmen pelaksana bidang tugas administrasi masih terdapat responden yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan yang mereka miliki tidak memadai untuk menjawab masalah pekerjaan yang mereka hadapi yakni 1 (3.12%) responden. Sementara pada segmen pelaksana tugas bidang operasional laboratorium tidak ditemukan. Responden bidang operasional sebagian besar menyatakan bahwa pendidikan yang mereka miliki cukup memadai untuk menjawab dan menyelesaikan masalah pekerjaan dengan baik.

Perbedaan kemampuan penanganan bidang tugas antara pelaksana tugas bidang administrasi dengan pelaksana tugas bidang operasional, nampak pada perbedaan tingkat pendidikan yang dimiliki. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel 3. dimana pelaksana tugas administrasi cenderung memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi dibanding pelaksana tugas bidang operasional. Sehingga kondisi tersebut menggambarkan perbedaan tingkat kemampuan aparatur dalam penanganan tugas pekerjaan masing-masing.

Sementara penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Siti Masrifatul laili dengan tema pengaruh kompetensi terhadap kemampuan Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kabupaten Situbondo pada tahun 2013 mengemukakan bahwa kemampuan pegawai dari aspek pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap tingkat kinerja Pegawai, apabila pegawai memiliki masa kerja lebih lama, mereka memiliki kecakapan dan keterampilan

yang lebih baik dan akan lebih mudah menangani persoalan bidang tugas yang ditekuni.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, untuk melihat pengalaman kerja kaitannya dengan peningkatan kemampuan responden dalam penguasaan bidang tugas. Secara umum kemampuan seorang memikul suatu tanggung jawab pekerjaan dapat dilihat dari dua aspek, yaitu aspek pendidikan (formal maupun informal dan aspek pengalaman. Kedua aspek ini memiliki kontribusi penting dalam mempengaruhi kondisi tingkat kinerja aparat yang tergolong baik.

Pada dasarnya seorang yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi akan memiliki wawasan yang lebih luas terutama penghayatan akan arti pentingnya kinerja. Pendidikan dapat diartikan pendidikan formal maupun non formal. Tingginya kesadaran akan pentingnya pendidikan yang disesuaikan dengan bidang pekerjaan dapat mendorong aparat yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif.

Suyadi (Razak, 2001:9) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan (*capacity*) individu, kemampuan tersebut dapat dilihat dari keahlian, tingkat pendidikan, dan pengalaman individu. Pendidikan dengan berbagai program mempunyai peranan penting dalam proses memperoleh dan meningkatkan kualitas kemampuan profesional individu. Melalui pendidikan, seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan mengembangkan metode berpikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam pelaksanaan tugas, yang nantinya berdampak pada kinerja seorang pegawai.

Tabel 4. Jawaban Responden Mengenai Penguasaan Bidang Tugas Kaitannya Dengan Pengalaman Kerja

Kriteria Penilaian	Bidang Tugas		Fr	%
	Adm	Opr		
Sangat menguasai bidang tugas, karena sudah lebih dari 5 (lima) tahun menangani bidang tugas	4	10	14	43.75
Menguasai bidang tugas, walaupun belum lama menangani bidang tugas	5	9	14	43,75
Kurang menguasai bidang tugas walaupun sudah lama menangani bidan tugas	2	-	2	6.25
Kurang menguasai bidang tugas, karena masa kerja kurang dari 5 (lima) tahun	1	1	2	6.25
Jumlah	12	20	32	100,

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2014

Pada tabel 4 dapat diketahui bahwa terdapat 2 orang (6.25%) menjawab kurang menguasai bidang tugas, karena masa kerja kurang dari 5 tahun. Sementara itu terdapat 14 orang (43.75%) menguasai bidang pekerjaan yang mereka tekuni karena memang masa kerja mereka tergolong masih baru, dan 14 orang (43.75%) yang menyatakan menguasai bidang pekerjaan disebabkan oleh karena telah lama menangani bidang tugasnya.

Baik level pelaksana bidang tugas administrasi maupun level pelaksana tugas bidang lapangan nampak cukup menguasai bidang tugas dengan masa kerja rata-rata di atas lima tahun. Apabila kondisi tersebut dikaitkan dengan kondisi pengalaman kerja (masa kerja) aparat yang cenderung memiliki masa kerja di atas 5 (lima) tahun seperti yang disajikan pada tabel 4 dengan kondisi empirik yang telah digambarkan bahwa kinerja aparat masih tergolong baik dalam memberikan gambaran bahwa pengaruh pengalaman kerja memberi kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja.

Berdasarkan hal tersebut, dengan memperhatikan konsep kemampuan manajemen dalam transformasi organisasi yang menekankan kompetensi inti sumber daya aparat, maka elemen penting yang terkait dengan kompetensi inti gabungan dari semua pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki aparat memberikan implikasi bahwa kecenderungan untuk ditingkat pelaksana tugas administrasi dan pelaksana tugas operasional kurang memiliki kepekaan untuk belajar terhadap perubahan lingkungan yang terjadi.

Sistem dan Prosedur Kerja

Sistem dan prosedur kerja menjadi hal yang sangat mendasar pada institusi teknis ini dimana seluruh pekerjaan rutin sehari-hari diatur secara ketat berdasarkan ISO 17025 : 2005 untuk laboratorium pengujian dan kalibrasi dan ISO 17065: 2012 untuk sertifikasi produk. Kondisi empiris mengenai sistem dan prosedur kerja yang ada pada UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Prov SulSel dapat dilihat pada tabel 5

Tabel 5. Pemahaman Responden Mengenai Sistem Dan Prosedur Kerja

Kriteria Penilaian	Bidang Tugas		Fr	%
	Adm	Opr		
Setiap pekerjaan selalu ditekankan pada sistem dan prosedur kerja	8	10	18	56.25
Tujuan sistem dan prosedur kerja setiap pekerjaan pegawai didefinisikan dengan jelas	2	10	12	37.50
Pegawai tidak memahami sistem dan prosedur kerja karena tumpang tindih dan sangat birokrasi	1	-	1	3.12
Informasi mengenai sistem dan prosedur kerja tidak pernah diketahui oleh pegawai secara terbuka	1	-	1	3.12
Jumlah	12	20	32	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2014

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa sejumlah 12 orang (37,5%) berpendapat

bahwa sistem dan prosedur kerja setiap pekerjaan didefinisikan dengan jelas. Kemudian responden yang berpendapat bahwa pegawai tidak memahami sistem dan prosedur kerja terdapat 1 orang (3,12%). Dan sejumlah 18 orang (56,25%) yang berpendapat bahwa setiap tugas dan pekerjaan selalu ditekankan kepada sistem dan prosedur. Adanya sistem dan prosedur kerja yang demikian menggambarkan bahwa dengan minimnya pemahaman sistem dan prosedur kerja, dan bekerja tidak sesuai dengan sistem dan prosedur kerja akan berpengaruh negatif terhadap kinerja setiap aparat.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa aparat memahami sistem dan prosedur kerja mereka, menerima tugas secara terstruktur baik kepada aparat administrasi maupun operasional. Disamping aparat memahami arti kerja yang berorientasi pada fungsi pelayanan prima yang menekankan kepada kualitas, efisiensi dan efektifitas. Oleh karena sistem dan prosedur kerja yang dianut tidak memberi implikasi positif terhadap kinerja aparat, maka untuk pelaksanaan pekerjaan dibutuhkan sistem dan prosedur kerja yang memberi penjelasan kepada aparat tentang tata cara pencapaian tujuan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yati Suhartini dengan tema hubungan sistim operasional prosedur terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada lingkup Kabupaten Minahasa Selatan Sulawesi Utara pada tahun 2011 mendapatkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara system operasional prosedur terhadap kinerja pegawai. Sistem kerja merupakan mekanisme kerja yang menjadi standar kerja aparat untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan (input-proses-output), sementara prosedur merupakan tata cara yang berlaku dalam organisasi.

Dengan adanya sistem dan prosedur kerja, maka sistem dan prosedur tersebut dapat memudahkan pengaturan pekerjaan pegawai dalam melaksanakan tahap dari

seluruh rangkaian pekerjaan berdasarkan tugas pokoknya. Sehingga dengan demikian apabila setiap pekerjaan dilakukan sesuai dengan sistem dan prosedur kerja dapat dilaksanakan setiap aparat, maka akan berimplikasi secara positif terhadap kinerja secara keseluruhan.

Mengenai sistem dan prosedur kerja yang diterapkan pada UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan dalam prakteknya relatif sesuai dengan sistem dan prosedur kerja yang ada, sehingga aparat sering bekerja berdasarkan prosedur operasi baik ISO 17025 untuk laboratorium pengujian / laboratorium kalibrasi maupun ISO 17065 untuk sertifikasi produk jadi aparat jarang mengerjakan tugas secara situasional atau insidental. Kondisi demikian menggambarkan bahwa akan berimplikasi baik bagi pegawai terhadap kondisi mereka

Menurut Moenir (2008:99) sistem dalam lingkup pegawai adalah suatu susunan peraturan yang membentuk satu kesatuan yang dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan berhubungan. Sementara tata cara yang berlaku dalam organisasi. Prosedur dibuat supaya dapat terpenuhi keperluan dan memperlancar mekanisme kerja, dimana mekanisme kerja tersebut mengatur langkah dan perbuatan pegawai/pegawai di dalam organisasi, sehingga mempermudah penyelesaian pekerjaan.

Sarana Kerja

Kondisi aktual sarana kerja yang ada pada UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan pengaruhnya terhadap kinerja responden.

Tabel 6 Jawaban Responden Tentang Kondisi Sarana Kerja

Kriteria Penilaian	Bidang Tugas		Fr	%
	Adm	Opr		
Fasilitas peralatan kerja yang ada sangat memadai dan cukup mendukung penyelesaian pekerjaan.	8	15	23	71.88
Fasilitas peralatan kerja memadai, tetapi sudah tua dan sering macet dan kurang mendukung penyelesaian pekerjaan	2	5	7	21.87
Fasilitas peralatan kerja kurang memadai sehingga sering menghambat proses pekerjaan	1	-	1	3.12
Fasilitas peralatan kerja tidak memadai untuk mendukung penyelesaian pekerjaan	1	-	1	3.12
Jumlah	12	20	32	100,0

Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2014

Berdasarkan data yang diperoleh, kondisi sarana kerja menurut jawaban responden jika dirata-ratakan berada pada nilai 3,07, atau dengan kata lain jika menggunakan nilai 4 sebagai skor puncak, maka kondisi sarana kerja menurut responden sebesar 71.88% atau kondisi sarana kerja sangat memadai untuk mendukung proses kerja.

Data pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa baik pelaksana tugas bidang administrasi maupun pelaksana tugas bidang teknis operasional memandang bahwa sarana yang digunakan cukup memadai dari segi jumlah, namun dari segi kualitas teknologi yang dimiliki belum memadai untuk menyelesaikan masalah pekerjaan, hal ini nampak dari 32 responden terdapat 7 (21.86%) orang yang menyatakan bahwa peralatan yang mereka gunakan mengungkapkan bahwa sarana yang dimiliki kurang memadai dan sudah tua sehingga sering menghambat proses pekerjaan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Omar dani pada tahun 2012 dengan

tema pengaruh ketersediaan prasarana dalam meningkatkan pelayanan pajak didaerah terpencil (study kasus di pedalaman Jayawijaya Papua) mendapatkan kesimpulan bahwa ketersediaan prasarana berpengaruh signifikan sekitar 76,23% (determinasi) terhadap pelayanan pajak didaerah terpencil. Kondisi sarana yang digunakan baik dari segi jumlah, maupun dari segi efisiensi dan efektifitas dalam melaksanakan pekerjaan memberikan gambaran cukup mendukung proses pelaksanaan kerja atau memberi implikasi positif kepada aparat terhadap kondisi kinerja yang baik.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kinerja aparat yang relatif tinggi kecenderungan lebih dominan dipengaruhi oleh faktor motivasi, kemampuan, serta sarana kerja. Indikasi dominannya pengaruh tersebut, dapat pada rendahnya motivasi aparat untuk berprestasi yang tercermin pada kurang terpenuhinya kebutuhan yang berakumulasi pada rendahnya kinerja. Sementara pengaruh kemampuan dapat dilihat pada tingkat pendidikan dan pengalaman kerja yang relatif rendah. Dan pengaruh faktor sarana kerja dapat dilihat pada kondisi sarana kerja yang kurang memadai baik dan segi jumlah maupun dari segi kualitas.

Dengan demikian perspektif tersebut, memberikan gambaran bahwa aparat UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan membutuhkan pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan bidang tugas masing-masing, disamping sarana kerja yang perlu disiapkan yang sesuai dengan kebutuhan kerja masing-masing aparat juga termasuk memperhatikan faktor kebutuhan aparat yang dapat memberi motivasi aparat untuk bekerja lebih baik.

Pada aspek lain kinerja aparat UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan, berdasarkan pengamatan dan hasil penelitian seperti yang telah dikemukakan menunjukkan bahwa kemampuan profesionalisme aparat

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota secara rata-rata masih relatif baik sebagaimana yang tertera pada tabel 5.6. Implikasi dari kinerja aparat lebih dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal aparat. Faktor-faktor tersebut, sebagaimana jawaban responden yang pada dasarnya cukup signifikan berpengaruh terhadap kinerja aparat yang hasil akhirnya cenderung mempengaruhi termanifestasi pada kinerja organisasi BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang diemban sebagai pelayan publik.

Faktor sarana kerja ini tergolong penting dalam proses pelaksanaan dan penyelenggaraan aktivitas. Sarana kerja adalah setiap benda atau alat yang dipergunakan untuk memperlancar atau mempermudah pekerjaan. Peralatan yang dimiliki disamping harus cukup secara kuantitas, juga harus baik dan tepat untuk suatu tujuan. Berkenaan dengan keadaan sarana kerja yang ada pada UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan, responden berpendapat bahwa sarana kerja dikatakan memadai dari segi jumlah, dan sebagian responden berpendapat cukup memadai, akan tetapi sarana kerja yang cukup tidak selamanya mendukung pelaksanaan kerja. Implikasi tersebut dapat digambarkan bahwa peralatan yang dimiliki disamping harus cukup, juga harus secara maksimal dapat mempermudah pelaksanaan kerja.

Menurut Mills (2001 : 379) mengemukakan seseorang akan bekerja lebih baik apabila mereka diberi lingkungan dan peralatan yang sesuai dengan pekerjaan mereka. Pandangan ini didasarkan pada asumsi bahwa lingkungan kerja mempunyai peranan yang cukup besar dalam meningkatkan semangat kerja atau meningkatkan kegairahan kerja yang pada akhirnya bermuara pada produktivitas kerja. salah satu unsur kualitas adalah menyangkut penampilan fisik organisasi berupa fasilitas sarana dan prasarana yang meyakinkan,

peralatan yang memadai dan termasuk perilaku pegawai.

PENUTUP

Simpulan

Tingkat kinerja aparatur UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan tergolong Baik. Hal tersebut berdasarkan pada variabel pelaksanaan kerja dan hasil kerja, Tingginya kondisi kinerja individu aparat termanifestasi pada baiknya kinerja organisasi UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan sebagai organisasi pelayan publik. Implikasi tersebut membutuhkan perlakuan aparat sebagai entitas paradigma dan pendekatan manajemen sumber daya aparat yang memandang aparat sebagai suatu investasi yang jika dikelola secara efektif akan memberikan implikasi positif pada kinerja organisasi. Implikasi lain dari relatif baiknya kinerja aparat adalah perlunya dukungan kebijakan penerapan administrasi pembangunan secara komprehensif melalui pelaksanaan prinsip-prinsip manajemen sumber daya aparat.

Faktor-faktor yang menunjang kinerja sumber daya aparatur Balai Pengawasan dan Pengendalian Mutu Barang Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan adalah tingkat kemampuan dan motivasi aparat yang baik, sarana kerja yang menunjang dan mempengaruhi kinerja aparat. Sistem dan prosedur yang terdistribusi merata keseluruh personil, dan memberikan paradigma baru good governance organisasi pemerintahan. Sehingga untuk meningkatkan pelaksanaan kerja yang baik, dibutuhkan waktu mengasosiasikan dan mempelajari sistem dan prosedur kerja yang sesuai dengan paradigma good governance.

Saran-saran

Untuk meningkatkan kinerja aparat UPTD BPPMB Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan

sebaiknya dilakukan pembinaan secara komprehensif, baik melalui kebijakan pengembangan sumber daya aparat yang berorientasi pada peningkatan potensi dan kapasitas sumber daya aparat (perencanaan sumber daya aparat, sistem rekrutmen, penempatan, pendidikan dan latihan, pembinaan karir dan motivasi) maupun melalui kebijakan reorganisasi dan revitalisasi organisasi yang secara langsung dapat memberi ruang bagi aparat dapat melakukan tugas pekerjaan dengan efisien dan efektif.

Penelitian ini hanya membahas pengaruh kinerja ditinjau dari sisi motivasi pegawai, kemampuan atau kompetensi, sistem dan prosedur yang dilaksanakan dan sarana kerja, diharapkan pada penelitian berikutnya dapat mengembangkan dan mendalami seluruh item yang dimaksud demi pengembangan pengetahuan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2000. *UU No. 43 Thn 1999 tentang Perubahan Undang-Undang No. 8 Th. 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*. Graha. Jakarta.
- Anonim. 2007. *Gagasan Pendayagunaan Pegawai Pemerintah* (Hasil Penelitian). LAN Perwakilan Sulsel, Makassar
- Abubakar, B. 2001. *Sistem Pelayanan Publik Yang Berorientasi Pada Pemenuhan Kebutuhan Dan Kepuasan Masyarakat*. Volume 7 No. 1. Jurnal Administrasi Negara, Makassar.
- Almasdi dan Putra, F. 2006. *Kapitalisme Birokrasi : Kritik Reinventing Government Osborne-Gaebler*. LKIS, Yogyakarta

- Babbie, E.R. 2006. *Survey Research Methods*. Wadsworth Publishing Company, Belmont.
- Cohen, S. And Brand, R. 2003. *Total Quality Management In Government: A Practical Guide for the Real World*. Jossey-Bass Publisher, San Fransisco.
- Cahyono, B.T. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : IPWI.
- Dessler, G. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 4 dan 5. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Gaspersz, 2007 *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Gramedia, Jakarta
- Gibson, J.L., Ivancevic J.M., dan Donnelly, J.H.Jr. 2007. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses*. Jilid 1. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, M.S.P. 2006. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*. Gunung Agung, Jakarta.
- Handoko 2004. *Organisasi dan Motivasi : Dasar Peningkatan Produktifitas*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hardjosoedarmo, S.2009. *Total Quality Management*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Imbaruddin, A 2001. *Kinerja Organisasi Publik : Dari Kuantitas ke Kualitas*. Jurnal Administrasi Negara. Volume 7 No.1, Makassar.
- Jackson, E.S. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Menghadapi Abad Ke-21*. Erlangga, Jakarta.
- Kartasasmita, G. 2007. *Administrasi Pembangunan : Perkembangan dan Praktinya di Indonesia*. LP3ES, Jakarta.
- Kerlinger, F.W. 2002. *Azas-Azas Penelitian Behavioral*. Gajah Mada University Pers, Yoyakarta.
- Kristiadi, J.B. 2004. *Administrasi/Manajemen Pembangunan*, LAN, Jakarta.
- Mitratii, A., et al. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi*. Grafiti, Jakarta:
- Mustopadidjaya., dan Tjokroamidjojo, B. 2008. *Kebijakan dan Administrasi Pembangunan*. LP3ES, Jakarta.
- Megginson, D., Joy, J., Banfield, P. 2000. *Human Resource Development : Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2004. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. PN Balai Pustaka, Jakarta.
- Salusu, J. 2008. *Pengambilan Keputusan Strategik : Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit* Grasindo, Jakarta.
- Schuller, S R , and Jackson, S.E. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad Ke-21*. Jilid 1 dan 2. Erlangga, Jakarta.
- Simamora, H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN, Yogyakarta.

- Suid, Y., dan Almasdi. 2006. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Suryadinata, E. 2006 *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Tinjauan Wawasan Masa Depan*. Ramaclhan. Bandung.
- Siagian, PS 2009 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- _____. Sillahi, T.B 2005 *Otonomi Ditinjau dari Aspek Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Tamin, F.I. 2008. *Pembangunan Sumber Daya Manusia*. Gramedia, Jakarta.
- Tulus A. 2004. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Gramedia, Jakarta.
- Tjokroamidjojo, B. 2009. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. LP3ES, Jakarta.
- Tunggal, A.W. 2003. *Manajemen Mutu Terpadu : Suatu Pengantar*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Umar, H 2009. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Gramedia, Jakarta
- Westerman., dan Paulina. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- *) *Mahasiswa PPS STIE AMKOP*
- *) *Magister Manajemen, STIE Amkop Makassar* Email: mattalatta.ar@gmail.com
- *) *Manajemen, STIE Nobel Indonesia* Email: hasmintamsah@gmail.com