

---

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**NAMA** : M. ARIF MUSTOPA

**NIM** : 21.11.141

**PROGRAM STUDIO** : ADMINISTRASI PUBLIK

---

**ABSTRACT**

M. Arif Mustopa, 11/21/141 The Influence of Motivation on Employee Performance at the South Sumatra Province Investment and One-Stop Integrated Services Agency, Department of Public Administration, Satya Negara State College of State Administration (STIA) Palembang.

Main Supervisor (I) M. Sattarudin, S.Sos., M.Si. and Assistant Supervisor (II) Hj. Citra Iasha, S.Psi., M.Si.

Based on preliminary observations conducted within the agency, the researcher found a tendency toward low work enthusiasm, lack of cooperation among employees, and minimal innovation. Morale was measured by attendance, punctuality, adherence to work discipline, and completion of tasks. Work morale is influenced by several factors, and researchers found that one of the factors influencing work morale at the South Sumatra Province Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) is work motivation.

The results of the study indicate a positive and significant influence between work motivation and employee performance at the South Sumatra Province Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP). This was demonstrated through a simple regression analysis with a significance value of 0.000 ( $<0.05$ ) and a regression coefficient of 0.766, indicating that any increase in work motivation will improve employee performance.

**Keywords: Employee Motivation and Performance**

---

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**1.1 Latar belakang**

Dalam suatu instansi, keberadaan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan

semangat kerja yang tinggi memegang peranan penting untuk mencapai hasil yang optimal sesuai dengan tujuan instansi tersebut. Sumber daya manusia berpotensi besar untuk menjalankan aktivitas instansi, sehingga potensi ini harus dimanfaatkan dengan maksimal. Motivasi dan disiplin kerja yang terjaga menjadi kunci untuk mencapai kinerja yang profesional. Selain itu, motivasi kerja juga ditentukan oleh peran pimpinan dalam memberikan apresiasi dan dukungan yang memadai, baik dalam bentuk penghargaan maupun fasilitas kerja yang cukup untuk membantu pegawai menyelesaikan tugas dengan baik.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) bertujuan untuk menciptakan sistem penilaian kinerja yang objektif, transparan, akuntabel, dan adil. Penilaian kinerja yang dimaksud dalam PP ini dilakukan dengan mengacu pada Key Performance Indicators (KPI) yang dirancang sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai. Dengan indikator yang jelas dan berbasis capaian, pegawai terdorong untuk bekerja lebih terfokus pada target. Sistem penilaian berbasis kinerja membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Penilaian secara berkala memotivasi pegawai untuk terus memperbaiki kinerja individu maupun organisasi. Sistem ini memberi penghargaan bagi pegawai dengan kinerja baik, seperti melalui tunjangan kinerja, kenaikan pangkat, atau penghargaan lain.

Motivasi Kerja menjadi hal penting bagi suatu organisasi, perusahaan, lembaga, badan usaha, terutama manfaat bagi pegawai dan perusahaan itu sendiri. Motivasi akan mendorong pegawai untuk lebih berprestasi dan produktif. Dengan adanya motivasi kerja maka dapat dilihat pengaruhnya dari kinerja pegawai itu sendiri. Dimana pegawai akan melakukan tindakan atas dasar keinginan untuk berprestasi dan memperoleh jabatan lebih tinggi, dari sebelumnya. Pada Undang-undang Aparatur Sipil Negara No. 05 Tahun 2015, di sebutkan bahwa Tunjangan Kinerja dibayarkan sesuai pencapaian kinerja. (Subroto et al., 2022)

Kinerja adalah suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diraih pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi kerja yang telah dicapai pegawai baik itu secara kuantitas maupun kualitas dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang di amanahkan kepadanya. (Mangkunegara.,2013)

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja yang optimal tidak hanya berdampak pada peningkatan produktivitas, tetapi juga menjadi cerminan efektivitas manajemen dalam mengelola sumber daya manusia. Dalam era persaingan global yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk terus

meningkatkan kinerja pegawai melalui berbagai strategi, termasuk pelatihan, motivasi, pemberian insentif, serta pengelolaan lingkungan kerja yang kondusif.

Saat ini yang menjadi persoalan adalah, apakah sistem peningkatan motivasi kerja benar-benar mampu meningkatkan semangat kerja serta memberikan kontribusi yang tinggi bagi produktivitas pegawai atau tidak. Motivasi kerja bagi para Pegawai yang menjadi perhatian utama seperti sistem penghargaan (insentif, bonus, tunjangan)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola investasi dan memberikan pelayanan perizinan di tingkat kabupaten, kota, atau provinsi di Indonesia. DPMPTSP berfungsi sebagai pintu utama dalam memfasilitasi berbagai layanan yang terkait dengan investasi dan izin usaha di daerah tersebut. Upaya tersebut didasarkan pada semangat kerja bagi pegawai dalam mencapai tujuan. Kepemimpinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan diharapkan memiliki komunikasi yang profesional dengan bawahannya sebagai pegawai dengan baik menerima tugas yang diberikan oleh pimpinannya dan menyelesaikan tugasnya tepat waktu. Dalam hal ini, pimpinan perlu melakukan suatu hubungan kepemimpinan yang baik terhadap para pegawainya.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan, berdasarkan hasil pengamatan sementara yang peneliti lakukan di lingkungan instansi tersebut, peneliti menemukan adanya kecenderungan pada semangat kerja, kurangnya gairah kerja, kurangnya kerjasama antar pegawai dan minimnya inovasi di kalangan pegawai. Tolak ukur dari semangat kerja dilihat dari tingkat kehadiran, melaksanakan pekerjaan tepat waktu, mengikuti instruksi atasan dan kepuasan dalam tugas. Semangat kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dan peneliti melihat bahwa faktor yang mempengaruhi semangat kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan salah satunya adalah faktor motivasi kerja.

Berdasarkan Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti tanggal 12 Desember 2024 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan, ditemukan bahwa terlihat adanya perbedaan tingkat motivasi pegawai dalam menyelesaikan tugas. Beberapa pegawai menunjukkan semangat kerja tinggi, responsif terhadap pelayanan masyarakat, dan berorientasi pada hasil, sementara sebagian lainnya tampak kurang antusias, bekerja sekadar menjalankan rutinitas, dan belum optimal dalam memanfaatkan sistem berbasis elektronik. Kondisi ini memunculkan dugaan bahwa tingkat motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berfokus pada upaya peningkatan motivasi dan kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memperbaiki pelayanan perizinan di provinsi Sumatera Selatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul, **“Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan.”**

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah Bagaimana Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan ?

#### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan

#### **Manfaat penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoritis terhadap disiplin ilmu dan juga manfaat praktis yang di harapkan dapat menjadi acuan dalam penerapan langsung. Berikut merupakan penjabarannya.

#### **Hipotesis**

Hipotesis adalah

sebuah dugaan atau pernyataan sementara yang kebenarannya perlu diuji dan dibuktikan melalui observasi atau penelitian. Hipotesis berfungsi sebagai jawaban sementara terhadap suatu masalah penelitian dan dapat menjadi dasar untuk pembuatan keputusan atau penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H0 : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan

H1 : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan

#### **Kriteria Penguji Hipotesis**

Kriteria penguji menurut (Sugiyono, 2018:21), Pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan  $t$  hitung dengan tabel. Untuk menentukan apakah  $H_0$  diterima atau ditolak, maka dengan menggunakan uji rasio kritis diatas, maka :

$$\begin{cases} H_0 : \mu = \mu_0 \\ H1 : \mu \neq \mu_0 \end{cases}$$

maka dapat di artikan  $< t$  table maka  $H_0$  ditolak Sedangkan untuk mengetahui daerah penerimaan dan penolakan dari hipotesis yang diajukan dapat dilihat pada pernyataan berikut : Kriteria pengujian dalam

SPSS versi 23

Ho diterima = Nilai Sig < 0,05  
Ho ditolak = Nilai Sig > 0,05

## BAB II LANDASAN TEORI

### Motivasi Kerja

#### Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi secara etimologi berasal dari bahasa Inggris yaitu “*motivation*”, yang artinya “daya batin” atau “dorongan”. Sehingga pengertian motivasi adalah segala sesuatu yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk bertindak melakukan sesuatu dengan tujuan tertentu. Motivasi adalah suatu proses yang dimulai dengan kebutuhan dalam diri manusia yang menciptakan kekosongan dalam diri seseorang, suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Proses membangkitkan perilaku, mempertahankan kemajuan perilaku, dan menyalurkan perilaku tindakan yang spesifik.

Adanya ketersediaan untuk menggunakan secara maksimal hasil usaha dalam mencapai tujuan instansi dengan maksud memuaskan beberapa kebutuhan pribadi.

#### Pentingnya Motivasi Kerja

Menurut Sunyoto Danang (2012:198) tujuan motivasi antara lain :

1. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan
2. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
3. Meningkatkan produktivitas kerja

karyawan

4. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan
5. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
6. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan.

Berdasarkan pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa motivasi bertujuan untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan peningkatan prestasi kerja dari para karyawan

#### Tujuan Motivasi

Ada beberapa tujuan yang dapat diperoleh dari pemberian motivasi menurut Hasibuan (2013:146) antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
3. Mempertahankan kestabilan kerja karyawan.
4. Meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan.
5. Mengaktifkan pengadaan karyawan.
6. Menciptakan suasana hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Menurut Pasualang, Harbani

(2011:152) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

- a. Faktor eksteren
  1. Kepemimpinan
  2. Lingkungan kerja yang menyenangkan
  3. Komposisi yang memadai
  4. Adanya penghargaan akan prestasi
  5. Status dan tanggung jawab
- b. Faktor internen
  1. Kematangan pribadi
  2. Tingkat pendidikan
  3. Keinginan dan harapan pribadi
  4. Kebutuhan terpenuhi
  5. Kelemahan dan keborosan
  6. Kepuasan kerja

Berdasarkan pendapat di atas bahwa yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu faktor eksteren dan internen. Faktor eksteren yang mempengaruhi motivasi kerja kondisi lingkungan kerja, kepemimpinan, status dan jabatan. Faktor internen kebutuhan terpenuhi, tingkat pendidikan dan kepuasan kerja.

#### **Indikator Motivasi**

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:93), indikator motivasi kerja adalah faktor-faktor yang mencerminkan tingkat motivasi seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab
 

Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya
2. Prestasi Kerja
 

Melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya
3. Peluang Untuk Maju

Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan

#### 4. Pengakuan Atas Kinerja

Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.

#### 5. Pekerjaan yang menantang

Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaannya di bidangnya.

### **Kinerja Pegawai**

#### **Pengertian Kinerja**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya.

Kinerja merupakan hasil dari kerja karyawan yang dilakukan dengan batas waktu tertentu. Kinerja inilah yang akan memberikan suatu hasil bagi perusahaan. Kinerja pegawai merupakan aspek penting bagi suatu perusahaan, karena akan menjadi penentu maju atau mundurnya suatu perusahaan. Kinerja pegawai ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut karyawan, upaya kerja (*work effort*) dengan dukungan organisasi. Kinerja dapat diukur melalui indikator-indikatornya seperti pengetahuan, prakarsa dan dedikasi kerja, keterampilan, hubungan antar manusia dan kejujuran.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu

sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Pengertian kinerja menurut beberapa ahli Menurut Stephen Robbins dikutip oleh Mangkunegara (2015:75) mengemukakan bahwa kinerja pegawai adalah “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2015:70), adalah sebagai berikut:

#### **1. Faktor Individu**

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integrasi yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka pimpinan mengharapkan mereka

dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran atau *Intelegensi Quotient* (IQ) dan kecerdasan *Emotional Quotient* (EQ).

#### **2. Faktor Lingkungan**

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang. Pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, peluang karir dan fasilitas kerja yang relative memadai. Sekalipun jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat dirubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta pemacu motivasi.

### **Tujuan dan Sasaran Kinerja Pegawai**

Evaluasi kinerja bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja instansi melalui peningkatan Kinerja SDM, dalam penilaian kinerja tidak hanya semata-mata menilai hasil fisik tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tugasnya semua layak untuk dinilai, tujuan penilaian kinerja

pegawai menurut Veithzal Rivai (2014:552), pada dasarnya meliputi:

1. Meningkatkan etos kerja.
2. Meningkatkan motivasi kerja.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai selama ini.
4. Untuk mendorong pertanggungjawaban dari pegawai.
5. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa dan insentif uang.
6. Untuk membedakan antar pegawai yang satu dengan yang lainnya.
7. Pengembangan SDM yang masih dapat dibedakan lagi ke dalam penugasan kembali, seperti diadakannya mutasi atau transfer, rotasi instansi, kenaikan jabatan, pelatihan.
8. Sebagai alat untuk membantu dan mendorong pegawai untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja,
9. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.
10. Untuk mendorong oertanggung jawaban dari pegawai.
11. Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari pegawai untuk memperbaiki desain pekerjaan, lingkungan kerja, dan rencana karir selanjutnya.
12. Pemutusan hubungan kerja, pemberian sanksi ataupun hadiah.
13. Memperkuat hubungan antara pegawai dengan supervisor

#### 2.2.4 Penilaian Kinerja

Robbins (2012: 156) juga mengemukakan indikator-indikator

yang digunakan dalam penilaian kinerja pegawai, yaitu:

- a. Prestasi kerja, Ketika hasil tugas seseorang sulit ditentukan, perusahaan dapat mengevaluasi dari perilaku (hasil kerja) karyawan tersebut yang berhubungan dengan tugas.
- b. Pencapaian target, Pencapaian target menjadi faktor yang tepat untuk di evaluasi, dari hasil pencapaian target dapat dilihat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan beban pekerjaannya.
- c. Keterampilan, Meliputi sekumpulan kemampuan yang bersifat teknis, antar pribadi dan berorientasi pada bisnis
- d. Kepuasan merupakan kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan karyawan
- e. Inisiatif, mempermudah semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- f. Tingkat Kehadiran, Tingkat kehadiran menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat kedisiplinan karyawan semakin tinggi kehadirannya atau rendahnya kemangkiran maka karyawan tersebut telah memiliki disiplin kerja yang tinggi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.
- g. Ketaatan, Ketaatan yaitu kesadaran dan kesediaan dalam hal penyelesaian kerja.
- h. On time, yaitu jumlah hasil kerja yang didapat dalam suatu periode waktu yang ditentukan.

### 2.2.5 Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2002:68):

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

#### Indikator Kinerja Karyawan

Adapun Menurut Robbins (2012: 155), indikator kinerja karyawan mencakup berbagai aspek yang digunakan untuk mengukur seberapa baik seorang karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja  
Mengacu pada jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan karyawan dalam periode tertentu.
2. Kualitas Kerja  
Menunjukkan tingkat keakuratan, kesesuaian, dan keunggulan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan.
3. Ketepatan Waktu  
Melibatkan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan dalam batas waktu yang telah ditentukan.

#### 4. Efisiensi

Mengukur sejauh mana karyawan menggunakan sumber daya secara optimal

dalam mencapai hasil kerja.

#### 5. Efektivitas

Berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk mencapai tujuan kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

#### 6. Kepatuhan

Mengacu pada tingkat ketaatan karyawan terhadap aturan, kebijakan, dan

prosedur organisasi.

#### 7. Inisiatif

Mengukur sejauh mana karyawan menunjukkan keinginan untuk mengambil tindakan proaktif dan memberikan solusi atas tantangan kerja.

### Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah lembaga yang membantu pemerintah daerah dalam urusan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian, dan transparansi.

#### Pengertian Penanam Modal

Penanaman modal adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Indonesia, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing. Penanam modal dapat dilakukan oleh orang pribadi maupun badan hukum, dengan tujuan meningkatkan atau

mempertahankan nilai modal. Modal yang digunakan dapat berupa uang tunai, peralatan, aset tidak bergerak, hak atas kekayaan intelektual, maupun keahlian.

Istilah penanaman modal lebih banyak digunakan dalam bahasa perundang-undangan, sedangkan istilah investasi merupakan istilah yang lebih populer dalam dunia usaha. Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 mengatur mengenai definisi dan pengertian penanaman modal, serta ketentuan mengenai asas dan tujuan penanaman modal asing.

Menurut pasal 1 ayat 7 UU Penanaman Modal adalah aset dalam bentuk uang atau bentuk lain yang bukan uang yang dimiliki oleh penanam modal yang mempunyai nilai ekonomis.

### **Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP**

Tugas dari DPMPTSP adalah menyelenggarakan urusan pemerintah bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan adalah “Terdepan dalam Pelayanan Investasi dan Perizinan”. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah. Misi DPMPTSP adalah :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
2. Memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum.

3. Memberikan pelayanan secara terbuka dan akuntabel.
4. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan fokus, peduli, dan penuh semangat.
5. Membangun sistem pelayanan perizinan terpadu yang berbasis kompetensi dan teknologi informasi.

### **Perizinan**

Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan Peraturan Daerah atau Peraturan lainnya yang memberikan bukti resmi menyatakan diizinkan atau tidak diizinkan seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan lainnya. Perizinan adalah memberi legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha, baik dalam bentuk izin maupun daftar usaha.

Menurut WF. Prins, yang dikutip oleh Soehino dalam bukunya memberikan pengertian izin adalah “penyataan yang biasanya dikeluarkan sehubungan dengan suatu perbuatan yang pada hakekatnya harus dilarang tetapi hal yang menjadi objek dan perbuatan tersebut menurut sifatnya tidak merugikan dan perbuatan itu dapat dilaksanakan asal saja dibawah pengawasan alat-alat perlengkapan administrasi negara. (Philipus 1993).

Selanjutnya Batinggi (1998:21) membagi tiga jenis layanan, yaitu:

1. Layanan dengan lisan  
Layanan dengan lisan dilakukan oleh para petugas dibidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan

kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, yaitu : (1) memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya, (2) mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar dan singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu, (3) bertingkah laku sopan dan ramah.

## 2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

## 3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh para petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan secara umum banyak dilakukan

secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jenis pelayanan ada tiga antara lain:

### 1. Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

### 2. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jasa barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

### 3. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

## Tujuan Perizinan

Ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi mengatur dan menertibkan sebagai fungsi mengatur yaitu dimaksudkan agar izin atau setia izin tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga terciptanya ketertiban

dalam segi kehidupan masyarakat, (Adrian 2012),

Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan. Adapun tujuan perizinan, hal ini tergantung pada kenyataan konkret yang dihadapi. Meskipun demikian, secara umum dapatlah disebutkan sebagai berikut :

1. Keinginan mengarahkan (mengendalikan) aktivitas tertentu
2. Mencegah bahaya bagi lingkungan
3. Keinginan melindungi objek-objek tertentu
4. Hendak membagi benda-benda yang sedikit
5. Pengarahan, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas, dimana pengurus harus memenuhi syarat tertentu

#### **Prosedur dan Persyaratan Penerbitan Izin**

Pemohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin, disamping harus menempuh prosedur tertentu, pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan Persyaratan Perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

1. Permohonan

Menurut penjelasan dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN) disebut izin berkedudukan sebagai keputusan tata usaha negara. Sebagai sebuah keputusan pemerintah, izin lahir tidak dengan sendirinya, melainkan terlebih dahulu ada permohonan dari seseorang atau suatu pihak tertentu. Sebagai sebuah keputusan dari badan/pejabat yang berwenang, izin lain melalui serangkaian proses yang dimulai dari permohonan yang kemudian diproses melalui serangkaian tahapan yang kadangkala begitu panjang.

2. Penelitian Persyaratan dan Peran Serta

Hal ini merupakan bagian penting dari tahapan penerbitan izin dikarenakan memerlukan kecermatan, kematangan dan kehati-hatian yang lebih. Prinsip bertindak cermat dan hati-hati merupakan suatu unsur yang tidak dapat diabaikan dalam pengambilan keputusan hukum. Sekali keputusan keluar dapat menimbulkan akibat hukum tertentu yang terkadang dalam implikasinya cukup banyak.

3. Pengambilan Keputusan

Izin merupakan keputusan yang dari adanya permohonan, sebelum izin keluar ada dua kemungkinan putusan terhadap permohonan itu. Kemungkinan pertama adalah permohonan dikabulkan yang berarti izin diterbitkan dan kemungkinan kedua permohonan itu tidak dapat dikabulkan yang dapat diartikan izin yang dimohonkan tidak dapat diterbitkan. Proses pengambilan keputusan seringkali dilakukan tidak dengan seketika akan tetapi melalui

serangkaian proses yang memerlukan ketelitian, kematangan dan kecermatan.

#### 4. Penyampaian Izin

Apabila proses penanganan izin telah selesai, yaitu apabila pejabat atau organ pemerintah yang berwenang telah menandatangani izin tersebut, maka proses selanjutnya adalah penyampaian izin, penyampaian izin dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya melalui penyampaian langsung. Untuk menerbitkan izin mengemudi, misal pemohon cukup menerima izin langsung ditempat pengurusan karena setelah pemohon mengajukan permohonan, dapat langsung dilakukan pengujian baik tertulis maupun lisan.

#### 5. Penerbitan Izin

Setelah memenuhi administrasi dan proses verifikasi barulah izin yang dimohonkan ditertibkan dan diserahkan kepada pemohon izin yang bersangkutan.

#### 2.3.5 Penyederhanaan Izin

Penyederhanaan izin adalah segala bentuk kemudahan dalam pengajuan suatu izin. Penyederhanaan izin meliputi 4 (empat) aspek yang saling terkait satu sama lain. Keempat aspek ini meliputi : (Suhayati 2016)

##### 1. Penyederhanaan Jenis Izin

Penyederhanaan jenis izin dapat berbentuk penghapusan izin dan

penggabungan izin yang sudah ada.

##### 2. Penyederhanaan Pelayanan Proses Perizinan

Di dalam hal ini menitikberatkan pada upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.

##### 3. Penyederhanaan Proses Penerbitan Izin

Menitikberatkan pada jenjang waktu dikeluarkan izin setelah persyaratan perizinan dipenuhi.

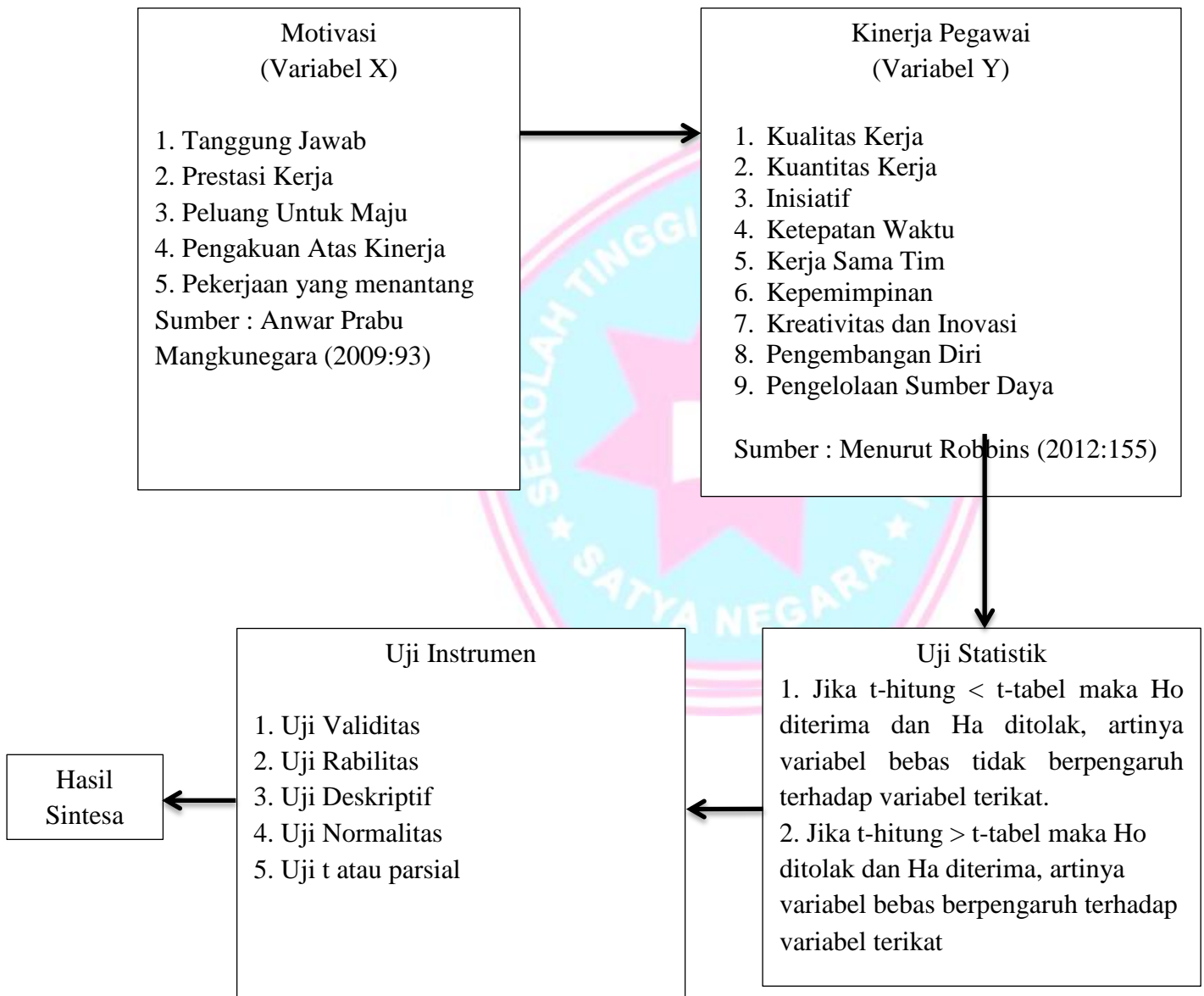
##### 4. Pengendalian Biaya Kepengurusan

Di dalam hal ini menitikberatkan kepada biaya atau dana yang dikeluarkan dalam mengurus suatu izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran yang dikutip oleh Sugiyono (2012:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pikir dalam penelitian harus dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih.

**Gambar 1**  
**Kerangka Berpikir**





		kinerja		
	b. Prestasi Kerja	Kualitas hasil kerja yang memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan.	Skala Likert	3
	c. Peluang Untuk Maju	Bersedia beradaptasi dengan perubahan dan peluang baru	Skala Likert	4
	d. Pengakuan atas kinerja	Dipuji atas pencapaian atas hasil yang luar biasa	Skala Likert	5
	e. Pekerjaan yang menantang	Jumlah dan tingkat tanggung jawab yang lebih berat diberikan kepada individu untuk dapat menyelesaikan tugas yang lebih berat	Skala Likert	
Kinerja Pegawai (Y) Robbins, 2012: 155):	b. Kuantitas	Pekerjaan yang dihasilkan pegawai harus dilakukan tepat waktu	Skala Likert	6
	c. Kualitas	Hasil kerja yang diselesaikan hasil memiliki kualitas yang baik	Skala Likert	7
	d. Efisien Dalam melaksanakan tugas	pembuat rencana kerja yang terstruktur dan terorganisir sebelum memulai suatu tugas dapat membantu menghindari pemborosan waktu dan sumber daya.	Skala Likert	8
	e. Disiplin Kerja	sikap dan perilaku karyawan dalam mematuhi aturan,		9



Penanaman Modal Provinsi Sumatera Selatan.

### Sampel Jenuh

Menurut Robert S. Kaplan dan David P. Norton dalam konsep Balanced Scorecard, pengukuran kinerja organisasi melibatkan seluruh individu dalam struktur organisasi untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang keberhasilan implementasi kebijakan atau strategi. Dalam penelitian ini, jumlah populasi adalah 150 responden dari Kantor Dinas Penanaman Modal Provinsi Sumatera Selatan.

### 1. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Widjarjono, 2010). Merumuskan Hipotesis  $H_0: \rho = 0$ , artinya variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.  $H_1: \rho \neq 0$ , artinya variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

a. Menetapkan besarnya level of significance ( $\alpha$ ) sebesar 0,05.

b. Mengambil keputusan (dengan nilai signifikansi).

Jika nilai signifikansi  $>$  daripada 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Jika nilai signifikansi  $<$  daripada 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### 2. Uji Normalitas

Menurut imam Ghazali (2016:160) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi,

variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak, dilakukan uji statistik Kolmogrov-Smirnov Test. Uji Kolmogrov-Smirnov Test merupakan uji normalitas yang umum digunakan karena dinilai lebih sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi. Uji normalitas diukur dengan tingkat signifikan 0,05 Residual

### 3. Uji Linier Sederhana

Teknis analisis linier sederhana adalah hubungan dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara suatu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linier sederhana Sugiyono (2014:188), sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta ( nilai Y apabila X =0)

b = Koefisien regresi ( nilai peningkatan ataupun penurunan)

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan koefisien determinasi.

Menurut Sugiyono (2013:250), koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Hal ini berarti bila  $R^2 = 0$  menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Bila adjusted  $R^2$  semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dan bila adjusted  $R^2$  semakin kecil bahkan mendekati 0, maka dapat dikatakan semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun rumus koefisien determinasi adalah, sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

kd = Besar atau jumlah koefisien determinasi

$R^2$  = Nilai koefisien korelasi

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadusatu Pintu

Provinsi Sumatera Selatan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadusatu Pintu Provinsi Sumatera Selatan. Adapun jumlah responden yang berada di kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadusatu Pintu Provinsi Sumatera Selatan adalah 68 orang.

Dari seluruh hasil penelitian diatas, maka pembahasannya dapat dijelaskan bahwa sampel yang diambil sebanyak 68 responden dengan rincian 6 pernyataan tentang motivasi kerja dan 6 pernyataan tentang kinerja pegawai, total keseluruhan pernyataan dari kedua variabel berjumlah 12 pernyataan yang disebarikan kepada 68 kuesioner dan telah terisi dengan baik dan dapat diolah melalui program SPSS Versi 23.0. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,766 yang berarti setiap peningkatan 1 satuan motivasi akan meningkatkan kinerja sebesar 0,766 satuan. Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  menandakan bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan secara statistik.

Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi ( $R^2 = 0,607$ ) menunjukkan bahwa 60,7% variasi

kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh motivasi, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini.

Penelitian ini juga sejalan dengan teori motivasi Abraham Maslow yang menyatakan bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam lima tingkatan, yaitu kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh indikator tersebut memperoleh respon “setuju” dan “sangat setuju” dengan persentase yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah mendapatkan pemenuhan kebutuhan dasar dan keamanan kerja, sehingga mampu terdorong untuk mencapai penghargaan dan aktualisasi diri, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kinerja.

Selain itu, temuan ini juga mendukung teori Frederick Herzberg dalam Two-Factor Theory yang membagi faktor motivasi menjadi motivator (intrinsik) seperti penghargaan, pencapaian, dan pengembangan diri, serta hygiene factors (ekstrinsik) seperti keamanan kerja, fasilitas kerja, dan hubungan antar rekan kerja. Pada penelitian ini, kedua jenis faktor tersebut terlihat berperan dalam mempengaruhi kinerja pegawai, di mana keberadaan faktor ekstrinsik mencegah ketidakpuasan kerja, sementara faktor intrinsik mendorong peningkatan kinerja secara optimal.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan Teori Harapan (Expectancy Theory) dari Victor Vroom, yang menekankan bahwa

motivasi seseorang dipengaruhi oleh keyakinan bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang baik (expectancy), kinerja yang baik akan menghasilkan imbalan yang diharapkan (instrumentality), dan imbalan tersebut memiliki nilai penting bagi individu (valence). Dalam konteks DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan, pegawai memiliki persepsi positif terhadap hubungan antara upaya kerja dan hasil yang diperoleh, sehingga motivasi kerja mereka tinggi dan berdampak langsung pada kinerja.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan dalam teori-teori motivasi bahwa pemenuhan kebutuhan pegawai, baik melalui faktor intrinsik maupun ekstrinsik, akan berkontribusi besar pada peningkatan kinerja. Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya manajemen untuk terus menjaga dan meningkatkan motivasi pegawai melalui penyediaan fasilitas yang memadai, keamanan kerja, pengakuan atas prestasi, kesempatan mengembangkan potensi diri, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung produktivitas.

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi sederhana dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) dan koefisien regresi sebesar 0,766, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan motivasi kerja akan meningkatkan kinerja pegawai.

Motivasi kerja memberikan kontribusi sebesar 60,7% terhadap variasi kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model yang diteliti. Ini menunjukkan bahwa motivasi merupakan faktor

dominan namun tidak tunggal dalam memengaruhi kinerja pegawai.

## 6.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan, disarankan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan terus berupaya meningkatkan motivasi kerja pegawai, baik melalui pendekatan intrinsik seperti pemberian kesempatan untuk berkembang, pengakuan atas prestasi, serta pemberdayaan pegawai; maupun pendekatan ekstrinsik seperti pemberian insentif, penghargaan, fasilitas kerja yang memadai, dan tunjangan yang adil.

Mengingat motivasi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, maka perhatian serius terhadap faktor ini sangat

diperlukan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Selain itu, pihak manajemen juga diharapkan lebih peka terhadap kebutuhan pegawai dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif bagi peningkatan produktivitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardika, I. W. (2017). *Sejarah Bali: Dari Prasejarah hingga Modern*. Denpasar: Udayana University Press.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik Pariwisata Indonesia*. Jakarta: BPS Indonesia.
- Basuki, I. W., & Satriawan, I. W. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Kepuasan Wisatawan di Bali." *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(2), 45-58.
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. (2020). *Strategi Pengembangan Wisata Pulau Dewata*. Denpasar: Dinas Pariwisata Bali.
- Kusumawardhani, E., & Santoso, B. (2019). "Pengaruh Kebudayaan Lokal terhadap Pengalaman Wisatawan di Bali." *Jurnal Sosial Budaya*, 15(3), 89-102.
- Putra, A. S. (2020). *Wisata Berkelanjutan di Bali: Peluang dan Tantangan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayu, M., & Wijayanti, D. (2021). "Kepuasan Wisatawan dalam Konteks Kualitas Layanan dan Fasilitas Pariwisata di Bali." *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 12(1), 34-50.
- Santika, G. N., & Wahyuni, P. A. (2022). "Pentingnya Layanan Prima untuk Meningkatkan Pengalaman Wisatawan di Destinasi Pariwisata Pulau Dewata." *Jurnal Ilmu Pariwisata*, 5(4), 101-115.
- Suardana, I. K., & Astawa, I. K. (2018). "Peran Budaya Bali dalam Menarik Wisatawan Internasional." *Jurnal Pariwisata Budaya*, 8(2), 76-85.
- Wardani, L., & Nugraha, D. (2021). *Pengaruh Pariwisata terhadap Ekonomi Lokal di Bali*. Yogyakarta: Deepublish.