

## **PENGARUH KUALITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN BONTANG SELATAN**

**Agustiani Asis<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

Kecamatan merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas umum Pemerintahan. Peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Selain itu, kualitas sumber daya pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif. Penelitian ini untuk melakukan analisa mengenai Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Bontang Selatan dengan menggunakan model Regresi Linear Sederhana.

Hasil dari penelitian ini pada variabel Kualitas Kerja menunjukkan bahwa Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Bontang Selatan dengan berdasarkan hasil uji t diperoleh Thitung sebesar 8,270, kemudian akan dibandingkan dengan Ttabel, yaitu 2,069. Hal ini berarti bahwa  $Thitung > Ttabel$  ( $8,270 > 2,069$ ) atau nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka persamaan garis regresi tersebut adalah signifikan yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bontang Selatan.

***Kata Kunci*** : *Kualitas Kerja Pegawai, Kinerja Pegawai*

## **LATAR BELAKANG**

### ***Pendahuluan***

Otonomi daerah saat ini menuntut pemerintah daerah untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah, meningkatkan kualitas pelayanan umum dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota birokrasi, baik itu organisasi massa atau negara. Pada dasarnya, pemerintah daerah memiliki empat fungsi, yaitu pengaturan, pelayanan,

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : Agustianiasis@gmail.com

pemberdayaan dan pembangunan. Dari keempat fungsi tersebut, fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah adalah fungsi pengaturan dan fungsi lainnya dapat disentralisasikan pada masyarakat. Hal ini dikarenakan ketiga fungsi tersebut bermuara pada peningkatan kesejahteraan rakyat itu sendiri. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pegawai kecamatan harus berorientasi kepada kepuasan pelayanan masyarakat. Salah satu indikator dalam pelayanan tersebut adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Apabila masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan maka kinerja pegawai akan dinilai baik. Begitupun sebaliknya, apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan maka kinerja pegawai akan dinilai buruk.

Kecamatan merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas umum Pemerintahan. Peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan. Selain itu, kualitas sumber daya pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif. Pentingnya peranan dan kedudukan pegawai sebagai unsur pelaksana kegiatan pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah membuat berbagai ketentuan yang mengatur tentang kepegawaian. Perhatian pemerintah ini pada dasarnya tidak lepas dari kondisi kebutuhan pelayanan dimana pegawai sebagai unsur pemerintah yang harus memiliki kualitas yang tinggi sehingga mampu menghadapi berbagai kesulitan yang akan muncul dalam pelayanan administrasi di kecamatan. Peningkatan kualitas kerja pegawai merupakan salah satu tujuan penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan di kecamatan.

Kecamatan merupakan salah satu organisasi yang mengemban tugas umum Pemerintahan sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Demikian pula Pemerintah Kota Bontang membentuk Kantor Kecamatan Bontang Selatan berdasarkan Perda Nomor 8 Tahun 2008 dimana yang menyatakan bahwa Kantor Kecamatan Bontang Selatan tersebut fungsinya adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut banyak kendala yang dihadapi baik yang datang dari warga masyarakat maupun dari pemerintah Kecamatan Bontang Selatan sendiri. Dari uraian di atas penulis ingin meneliti masalah ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Bontang Selatan”.

Berdasarkan uraian diatas dan latar belakang yang telah penulis kemukakan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah : Apakah

ada pengaruh kualitas kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor Kecamatan Bontang Selatan?

### ***Kerangka Dasar Teori***

#### ***Kualitas***

Menurut Goetsch & Davis (1994) kualitas adalah :

“suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

#### ***Konsep Kerja***

Menurut Suseno (2009) menjelaskan :

“pekerjaan merupakan sarana manusia untuk menciptakan diri dan dengan bekerja orang mendapat pengakuan”.

Selanjutnya *Suseno (2009)* menegaskan, bahwa ada tiga fungsi kerja, yakni :

1. Fungsi Reproduksi Material, yaitu dengan bekerja manusia bisa memenuhi kebutuhannya.
2. Fungsi Integrasi Sosial, yaitu dengan bekerja manusia mendapatkan status di masyarakat.
3. Fungsi Pengembangan Diri, yaitu dengan bekerja manusia mampu secara kreatif menciptakan dan mengembangkan dirinya.

#### ***Kualitas Kerja***

Menurut *Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2004)*, menyatakan untuk dapat meningkatkan *performance quality* (kualitas kerja) ada beberapa yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan atau *training*, memberikan *insentive* atau bonus dan mengaplikasikan atau menerapkan teknologi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Kualitas kehidupan kerja menurut *Dessler (1986)* adalah keadaan dimana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dengan bekerja dalam organisasi dan kemampuan untuk melakukan hal itu bergantung pada apakah terdapat adanya :

1. Perlakuan yang adil dan mendukung terhadap para pegawai.
2. Kesempatan bagi tiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh.
3. Kesempatan untuk mewujudkan diri, yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkannya.
4. Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan-keputusan penting yang melibatkan pekerjaan mereka.

#### ***Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja***

Menurut *Swasono dan Sulistyarningsih (1993)* mengidentifikasi empat kondisi yang mempengaruhi kualitas kerja, yaitu :

1. *Security* (keamanan) meliputi kesehatan, keamanan kerja dan pertumbuhannya.
2. *Equity* (kesamarataan) meliputi kesamaan pendapat pada jenis pekerjaan yang serupa baik didalam organisasi itu sendiri maupun didalam organisasi lain, kesamarataan, kesejahteraan, kondisi kerja dan lain-lain.
3. Pengembangan individu melalui peningkatan kemampuan, peningkatan kesamarataan, kesejahteraan dan lain-lain.
4. Demokrasi, adanya kesempatan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Menurut *Kossen (1986)* mengemukakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas kerja, yaitu :

1. Kompensasi yang wajar.
2. Kondisi kerja yang aman dan sehat.
3. Kesempatan untuk mengembangkan dan menggunakan kapasitas manusia.
4. Kesempatan untuk pertumbuhan dan jaminan yang seimbang.
5. Perasaan termasuk dalam satu kelompok.
6. Hak-hak karyawan.
7. Kerja dan ruang kerja keseluruhan.
8. Relevansi sosial kehidupan kerja.

### ***Pengertian Kinerja***

Dalam Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa “kinerja adalah keluaran/hasil dari kegiatan/program yang hendak atau telah dicapai sehubungan dengan penggunaan anggaran dengan kuantitas dan kualitas terukur”. Kinerja menurut *Mangkunegara (2000)*, yaitu kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut *Hakim (2006)* mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari instansi dimana individu tersebut bekerja. Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dengan standar yang telah ditentukan (*Masrukhin dan Waridin, 2004*).

### ***Penilaian Kinerja***

Menurut *Bernardin dan Russel (1993)*, penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi seseorang kepada organisasi tempat mereka bekerja. Menurut *Cascio (1992)* penilaian kinerja adalah sebuah gambaran atau deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok.

Menurut *Bambang dan Wahyudi (2002)* penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja/jabatan seorang tenaga kerja termasuk potensi pengembangannya. Menurut *Simamora (2004)* penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja seseorang.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Menurut Armstrong (1998), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1. Faktor individu (*personal factors*). Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain.
2. Faktor kepemimpinan (*leadership factors*). Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer, atau ketua kelompok kerja.
3. Faktor kelompok/rekan kerja (*team factors*). Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
4. Faktor sistem (*system factors*). Faktor sistem berkaitan dengan sistem/metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
5. Faktor situasi (*contextual/situational factors*). Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

Menurut Mangkunegara (2005) ada 2 faktor yang menjadi penentu dalam pencapaian prestasi kerja atau kinerja seseorang dalam organisasi yaitu :

1. Faktor individu secara psikologis yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani) dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut mempunyai konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi diri yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktifitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan sehari-hari.
2. Faktor lingkungan organisasi sangat menunjang bagi individu dalam pencapaian prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja respek dan dinamis. Peluang berkarir dan fasilitas kerja yang memadai.

### **Pemerintah Kecamatan**

Berdasarkan Undang-Undang No.32 Tahun 2004, Kecamatan adalah wilayah kerja Camat selaku Perangkat Daerah Kota/Kabupaten. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang No.5 Tahun 1974, Kecamatan merupakan perangkat wilayah dalam rangka pelaksanaan dekonsentrasi. Oleh karena itu, Kecamatan menerima sebagian wewenang yang di limpahkan oleh Kepala Daerah. Disamping itu, Kecamatan adalah sebagai koordinator dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan umum.

Pemerintah Kecamatan meliputi :

1. Lembaga Pemerintah Kecamatan
2. Struktur Organisasi Kecamatan

### ***Hipotesis Pengaruh (Regresi Linier Sederhana)***

Hipotesis Pengaruh (Regresi Linier Sederhana) adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Hipotesis Penelitian :

1. Hipotesis Nihil ( $H_0$ ) :  
Tidak ada pengaruh positif antara kualitas kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bontang Selatan.
2. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) :  
Ada pengaruh positif antara kualitas kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bontang Selatan.

### ***Definisi Konseptual***

Berdasarkan uraian dan kerangka teori di atas konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Kerja Pegawai adalah kemampuan menyelesaikan suatu kegiatan tepat pada waktu dan sesuai dengan yang telah ditentukan.
2. Kinerja Pegawai adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

### ***Definisi Operasional***

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana variabel diukur. Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yakni satu variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi dan satu variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi.

- a. Variabel Bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas kerja pegawai, yaitu pencapaian kerja pegawai dengan tingkat prestasi yang ditunjukkan pegawai. Kualitas kerja pegawai diukur melalui indikator sebagai berikut :
  - 1) Ketepatan waktu
  - 2) Keterampilan
  - 3) Kerapihan
  - 4) Kebersihan
- b. Variabel Terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai, yaitu hasil kerja yang dicapai oleh para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai diukur melalui indikator sebagai berikut :
  - 1) Produktivitas kerja
  - 2) Komunikasi kerja
  - 3) Peningkatan kebutuhan kerja
  - 4) Kepuasan kerja

### ***Jenis Penelitian***

Sesuai dengan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor Kecamatan

Bontang Selatan, maka penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian korelasional, yaitu penelitian yang tujuannya untuk melihat apakah ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dalam hal ini untuk melihat apakah ada pengaruh kualitas kerja pegawai terhadap kinerja pegawai di kantor Kecamatan Bontang Selatan.

### **Metode Analisis Data**

Untuk mengetahui hubungan antara variabel digunakan analisis Regresi Linier Sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu 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 dependen digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan) (Kinerja Pegawai)

X = Variabel independen (Kualitas Kerja pegawai)

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien arah regresi linier yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen, apabila b (+) maka naik, bila (-) maka terjadi penurunan.

### **Uji Koefisien Regresi Sederhana (Uji t)**

Untuk menguji keberartian koefisien antara variabel digunakan uji statistik t. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Uji t digunakan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sutrisno Hadi, 2001: 365)

Kriteria Pengujian adalah :

Jika harga thitung < ttabel maka hipotesis alternatif ditolak

Jika harga thitung > ttabel maka hipotesis alternatif diterima

### ***Hasil Penelitian dan Pembahasan*** ***Analisis Regresi Linier Sederhana***

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 15 maka diperoleh Thitung sebesar 8,270, kemudian akan dibandingkan dengan Ttabel, yaitu 2,069 Hal ini berarti bahwa Thitung > Ttabel (8,270 > 2,069) atau nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0,000 < 0,05), maka persamaan garis regresi tersebut adalah signifikan yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bontang Selatan.

Selanjutnya dengan bantuan program SPSS versi 15 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut  $a = -0,352$  dan  $b = 1,135$  maka dengan demikian maka persamaan regresinya adalah  $Y' = a + bX = -0,352 + 1,135X$ . karena nilai  $b = 1,135$  adalah positif maka apabila variabel X mengalami perubahan bernilaian positif akan berpengaruh terhadap variabel Y, dimana setiap penambahan satu-satuan pada variabel kualitas kerja akan meningkatkan variabel kinerja pegawai, sebaliknya jika variabel kualitas kerja berkurang satu satuan maka variabel kinerja pegawai juga akan berkurang.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 15 maka diperoleh Thitung sebesar 8,270, kemudian akan dibandingkan dengan Ttabel, yaitu 2,069 Hal ini berarti bahwa Thitung > Ttabel (8,270 > 2,069) atau nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0,000 < 0,05), maka persamaan garis regresi tersebut adalah signifikan yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Bontang Selatan.

Selanjutnya dengan bantuan program SPSS versi 15 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut  $a = -0,352$  dan  $b = 1,135$  maka dengan demikian maka persamaan regresinya adalah  $Y' = a + bX = -0,352 + 1,135X$ . karena nilai  $b = 1,135$  adalah positif maka apabila variabel X mengalami perubahan bernilaian positif akan berpengaruh terhadap variabel Y, dimana setiap penambahan satu-satuan pada variabel kualitas kerja akan meningkatkan variabel kinerja pegawai, sebaliknya jika variabel kualitas kerja berkurang satu satuan maka variabel kinerja pegawai juga akan berkurang.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai memegang kendali yang sangat penting dalam kegiatan organisasi. Dengan adanya kinerja pegawai yang profesional dalam tugasnya, akan membawa hasil yang positif bagi pencapaian tujuan organisasi. Demikian pula halnya dengan kinerja pegawai Kantor Kecamatan Bontang Selatan dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, kinerja pegawai yang profesional sangat diperlukan di dalamnya. Agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik, maka Kantor Kecamatan Bontang Selatan dituntut memiliki sumber daya manusia

yang handal. Kualitas kerja pegawai sebagai unsur penyelenggaraan dan unsur pelaksana organisasi akan menentukan tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu setiap pegawai harus mempunyai kemampuan teknis, dedikasi, dan motivasi serta mental yang baik.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Kualitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Bontang Selatan sangat dipengaruhi dengan kerapihan kerja pegawai. Dan yang paling berpengaruh dalam kinerja pegawai di kantor Kecamatan Bontang Selatan adalah kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut  $a=-0,352$  dan  $b=1,135$ . Karena nilai  $b=1,135$  adalah positif maka apabila variabel X mengalami perubahan bernilaian positif akan berpengaruh terhadap variabel Y, dimana setiap penambahan satu-satuan pada variabel kualitas kerja akan meningkatkan variabel kinerja pegawai begitupun sebaliknya jika variabel kualitas kerja pegawai berkurang satu-satuan maka variabel kinerja pegawai juga berkurang.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel ( $8,270 > 2,069$ ) maka hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Terdapat Pengaruh yang Signifikan Antara Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Bontang Selatan.

### ***Saran***

Berdasarkan kesimpulan yang diambil, maka saran-saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut :

Kualitas kerja pegawai Kantor Kecamatan Bontang Selatan perlu ditingkatkan lagi, yaitu dengan peningkatan kemampuan melalui pelatihan.

Penambahan sarana dan prasarana dianggap cukup penting karena faktor tersebut menjadi faktor yang penting dalam dalam melayani masyarakat, karena dengan adanya peningkatan tersebut kinerja pegawai akan meningkat dan berdampak masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menjadi puas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Armstrong, M dan Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. Institute of Personnel and Development. London.
- Basri, A.F.M. dan Rivai, V. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dessler, G. 1986. *Personnel Management*. Edisi ketiga. Virginia: Reston Publishing Company.

- Drucker, P. 1993. *Management : Tasks, Responsibilities and practices*. New York : Truman Tralley Books.
- Elliot, J. 1993. *Action Research For Educational Change*. Philadelphia: Open University.
- Flippo, E.B. 1995. *Manajemen Personalia*. Edisi VI. Jakarta: PT. Erlangga.
- Goetsch, D.L. dan Davis, S. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall International Inc.
- Guritno, B. dan Waridin. 2005. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI.
- Hasibuan, M.S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesepuluh. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Mangkunegara, A. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Matutina, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kedua, Gramedia Widia Saran Indonesia, Jakarta.
- Render, B. dan Herizer, J. 2004. *Operations Management, International Edition, Pearson Education*. Inc Upper Saddle River. New Jersey.
- Rivai, V. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Simamora, H. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE : YKPN.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A.T. dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Stan, K. 1986. *Aspek Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Suseno, F.M. 2009. *Keterasingan dalam Pekerjaan. Pemikiran Karl Marx : Dari Sosialisme Utopis ke Perselisihan Revisionisme*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Swasono, Y. dan Sulistyaningsih, E. 1993. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Izusu Gempita.
- Tjiptono, F. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press.
- Wilson and Heyyel. 1987. *Hand Book Of Modern Office Management and Administration Service*. Mc Graw HillInc. New Jersey
- Wungu dan Brotoharjo. 2003. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.