

PENGARUH EFEKTIVITAS DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN CIAMPEA KABUPATEN BOGOR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen



ANGGI MEISILINA

NIM : 2015511260

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWIJAKARTA
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
JAKARTA
2019**



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah 1. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas kerja terhadap kinerja pegawai, 2. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Ciampea sejumlah 55 pegawai. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jadi apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif/mewakili. Dalam penelitian ini diambil dengan sampel sebanyak 51 pegawai. Untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh antar kedua variabel maka penulis menggunakan rumus korelasi moment.

Berdasarkan hasil analisis data dengan regresi ganda diperoleh data sebagaimana tersaji di atas, sehingga persamaan regresi yang terbentuk dari hasil tersebut adalah $Y = 20.540 + 0.212 X_1 + 1.340 X_2$ dan nilai koefisien determinasi ganda (Adjusted R Square) sebesar 0.613. Nilai $R^2 = 0.785$ menunjukkan bahwa X_1 (efektivitas) dan X_2 (kualitas) dalam model secara bersama-sama mampu menjelaskan 78.5% variasi Y (kinerja) sedangkan $(100 - 78.5\% = 21.5\%)$ variasi Y (kinerja) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Efektivitas, Kualitas Kerja, Kinerja Pegawai

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa, atas karuniaNya maka skripsi ini dapat tersusun dalam melengkapi tugas akhir untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi – Institut Pengembangan Wiraswasta Indonesia Jakarta (STIE – IPWI) di Jakarta, yang membahas mengenai : **“ Pengaruh Efektivitas Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor”**.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan baik bentuk, susunan maupun tata bahasanya. Oleh karena itu demi perbaikan skripsi ini di masa yang akan datang, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Susanti Widhiastuti SE.MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Suyanto SE., MM., M.Ak, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI di Jakarta.
3. DR. Susanti Widhiastuti, SE.MM, selaku Ketua Program Sarjana di STIE – IPWI di Jakarta.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar STIE – IPWIJA di Jakarta yang telah banyak memberikan ilmu pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf karyawan dan karyawan STIE - IPWIJA di Jakarta yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi.
6. Pimpinan dan seluruh staf serta pegawai Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data yang penulis perlukan.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

7. Suamitersayang yang selalu setia berdoa untuk keberhasilan penulis serta memberikan dorongan moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini..
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik bantuan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini pada waktunya.

Pada akhirnya penulis berharap semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan sebagai bahan acuan dan referensi pada penelitiannya.

Jakarta, 27 Agustus 2019

Penulis,

(ANGGI MEISILINA)



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)	8
2.1.1. Penjelasan Sumber Daya Manusia	8

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber DayaManusia	9
2.1.3. Upaya Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia	10
2.1.4. Peranan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi	11
2.2Efektivitas Kerja	13
2.2.1. Pengertian Efektivitas	13
2.2.2. Pengertian Kerja	14
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja	14
2.3Kualitas Pelayanan	16
2.3.1. Pengertian Pelayanan	16
2.3.2. Jenis-jenis Pelayanan	19
2.3.3. Kriteria Kualitas Pelayanan	20
2.4Kinerja	21
2.4.1. Pengertian Kinerja	21
2.4.2. Penilaian Kinerja	25
2.4.3. Indikator Penilaian Kinerja	26
2.4.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	27
2.5Penelitian Terdahulu	28
2.6Kerangka Pemikiran	30
2.6.1 Pengaruh Efektifitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	30
2.6.2 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan	31
2.6.3 Pengaruh Efektifitas Kerja dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.....	33
2.7Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1Tempat dan Waktu Penelitian	35

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

3.2	Desain Penelitian	36
3.3	Populasi dan sampel	37
3.4	Definisi operasional dan indikator.....	38
3.5	Tehnikpengumpulan data Data.....	39
3.5.1.	Sumber Data	39
3.5.2.	Prosedur Pengumpulan Data	39
3.5.3.	Uji Persyaratan Instrumen.....	40
3.6	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	41
3.6.1.	Metode Analisis	41
3.6.2.	Pengujian Hipotesis	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Hasil Penelitian.....	47
4.1.1.	Gambaran Umum	47
4.1.2	Visi Dan Misi.....	48
4.2	Karakteristik Responde	49
4.3	Uji Instrument Penelitian	51
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.5	Analisis Data.....	59
4.6	Pembahasan.....	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran –Saran	69

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN****© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta****Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

3.1.	Jadwal Penelitian	35
3.2	Indikator Penelitian	38
4.1	Data Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin	49
4.2	Data Responden Berdasarkan Umur	50
4.3	Rangkuman Uji Validitas Data Variabel X_1	51
4.4	Hasil Uji Reliabilitas X_1	52
4.5	Rangkuman Uji Validitas Data Variabel X_2	53
4.6	Hasil Uji Reliabilitas X_2	53
4.7	Rangkuman Uji Validitas Data Variabel Y	54
4.8	Hasil Uji Reliabilitas Y	55
4.9	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Efektifitas Kerja (X_1)	55
4.10	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Kerja (X_2)	57
4.11	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (Y)	58
4.12	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	60
4.13	Coeficient Uji Asumsi	62
4.14	Uji Asumsi Autokorelasi	62
4.15	Model Summary ^b	64
4.16	Anova	64
4.17	Hasil Olah Data Regresi Ganda	65

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	34
3.1	Pengaruh Antar Variabel	36
4.1	Grafik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2	Grafik Data Responden Berdasarkan Umur	50
4.3	Grafik Frekuensi Jawaban Responden Variabel Efektivitas Kerja (X1).....	56
4.4	Grafik Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Kerja (X2).....	57
4.5	Grafik Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	59
4.6	Normal P-P Plot Uji Asumsi Normalitas.....	61
4.7	Scatterplot Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	63

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan besar dalam kesuksesan organisasi. Banyak organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing mereka membuat sasaran, strategi, inovasi, dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu sumber daya manusia salah satu unsur vital bagi suatu organisasi.

Dalam Sumber Daya Manusia (SDM) Terdapat dua alasan dalam hal ini: pertama, Sumber Daya Manusia sangat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi Sumber Daya Manusia merancang dan mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan Sumber Daya finansial serta menentukan tujuan strategi organisasi. Kedua, sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berhubungan dengan sistem rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan efektivitas dan efisiensi untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi.

Seiring berjalannya waktu pengelolaan sumber daya manusia akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi untuk menentukan kesuksesan organisasi di masa mendatang dan sebaliknya jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka efektivitas tidak akan tercapai. Komplektivitas pengelolaan sumber daya manusia sangat dipengaruhi banyak faktor, hal ini sesuai dengan perkembangan dan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

kemajuan yang berlangsung saat ini. Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintahan atau suatu mekanisme, sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat dengan demikian Sumber Daya Manusia yang dimiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi institusi tersebut. Aparat instansi pemerintah dan kualitas Sumber Daya Manusia sangat berperan dalam kemajuan tersebut, selain itu aparat pemerintahan dan instansi sumber daya manusia sebagai penopang atau pendorong peningkatan kualitas institusi menjadi lebih baik.

Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia dilihat dari kinerja aparat pemerintah dan kualitas pelayanan dapat diukur sejauh mana aktivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang diperhitungkan gairahkerja aparat pemerintah adalah kualitas kemampuan dan kinerja yang dimiliki seorang aparatur dalam melayani masyarakat. Jadi kemampuan dan kinerja merupakan nilai-nilai yang harus diaplikasikan kepada seluruh aparat agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayanan masyarakat yang berkewajiban yang bertanggung jawab penuh dalam rangka mengembang tugas-tugas yang diberikan oleh sebuah instansi perintahan.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik maka peningkatan kualitas

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Menurut Dharma (2004:27), bahwa “Kinerja adalah keahlian, pengetahuan dan kepegawaian yang dibawa oleh individu kepada pekerjaannya serta bagaimana individu berperilaku dalam melaksanakan pekerjaan mereka-kompetensi keprilakuan yang mereka bawa dalam memenuhi tanggung jawab mereka.

Sedangkan menurut Soekarno (2002:131) berpendapat bahwa “Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian, pelaksanaan suatu kegiatan/program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi”. Permasalahan masyarakat disuatu daerah masing-masing berbeda dengan daerah-daerah lain, sehingga penempatan metode pelayanan seperti yang telah disebutkan tadi adalah hal yang tidak dapat dilepaskan dari kinerja aparat pemerintah diseluruh wilayah. Perbedaan yang dialami masyarakat daerah memungkinkan kinerja institusi berubah-ubah dalam pengambilan pola inisiatif yang paling tepat untuk pemecahan masalah masyarakat didaerahnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian pada studi pendahuluan mengenai kinerja pegawai yang ada dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Bogor khususnya pada kantor Kecamatan Ciampea, terkesan masih kurang efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari kinerja yang dimiliki setiap pegawai masih kurang maksimal dalam penyelesaian fungsi dan tugas yang telah

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



ditetapkan oleh instansi pemerintah daerah tersebut. Dampak dari minimnya kinerja pegawai ini tentunya berimbas pada kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang mempunyai urusan-urusan administrasi pemerintahan pada kantor Kecamatan Ciampea. Fenomena ini dibuktikan dengan adanya berbagai sorotan mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan seperti yang telah diuraikan diatas.

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis di kantor Kecamatan Ciampea, menunjukkan bahwa kinerja pegawai dirasakan masih sangat jauh dari harapan masyarakat yang berurusan pada kantor tersebut, sehingga menimbulkan keresahan dan opini yang kurang baik. Kurangnya sarana dan prasarana merupakan masalah lain yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Ciampea serta kurangnya pemerintah daerah Kabupaten memantau hasil kinerja pegawai telah menjadikan instansi ini terkesan bekerja semampunya tanpa adanya proses pertanggung jawabannya sesuai asas sentralisasi dan desentralisasi.

Dari realita diatas tersebut penulis merasa mengkaji masalah dengan judul: **“Pengaruh Efektivitas dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis mencantumkan penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kerjasama antar pegawai masih belum maksimal, sehingga terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan.



2. Banyak keluhan masyarakat bahwa kinerja dan pelayanan di Kantor Kecamatan Ciampea kurang maksimal.
3. Umumnya pegawai yang ada pada kantor Camat keluar pada saat jam aktif kerja.
4. Sarana dan prasarana belum memadai sehingga memperlambat aktifitas kerja dan pelayanan pada Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yakni :

1. Apakah terdapat pengaruh efektivitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.
2. Apakah terdapat kualitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.

1.4. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.
2. untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor.

Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber daya manusia



sehingga dapat disajikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi maupun manfaat kepada :

1. Penulis

Dengan penelitian ini penulis mendapatkan banyak kesempatan untuk menelaah teori-teori yang ada sehingga menambah wawasan dan pengetahuan penulis baik mengenai instansi pemerintahan dan penulis karya ilmiah.

2. Rekan Pegawai

Semoga memberikan inspirasi dan kajian yang dapat meningkatkan budaya organisasi pegawai dan kepemimpinan untuk menjadikan pegawai atas kinerja yang lebih baik.

3. Instansi Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor

Sebagai kajian keilmuan yang dapat digunakan sebagai referensi maupun khasanah hasil penelitian yang membantu pegawai Kantor Kecamatan Ciampea khususnya dan masyarakat Kabupaten Bogor pada umumnya atau peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih baik guna memberikan sumbangan keilmuan bagi Kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor. Hasil yang didapat diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan perbaikan program-program yang sudah ada sehingga



efektivitas kerja dan kinerja terhadap kualitas pelayanandapat lebih ditingkatkan.

1.6.Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA

Memaparkan kajian teori yang menguraikan pengertian efektivitas kerja, kualitas kerja, kinerja pegawai, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Memaparkan tempat penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, indikator variabel penelitian, pengujian yaitu instrumen berupa uji validitas, reliabilitas, pengujian asumsi klasik berupa uji normalitas, homoskedastisitas, multikolonieritas, metode penelitian, instrumen penelitian, populasi dan sampel, metode analisis data yang menggunakan analisis Stasistik di bantu dengan Program SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan dan telah dibahas pada bab sebelumnya.





BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Berikut ini definisi atau pengertian sumber daya manusia dan peranannya pada suatu organisasi secara lebih jelas. Mungkin kita sering mendengar istilah Sumber Daya Manusia atau yang lebih dikenal dengan sebutan SDM. Tidak hanya alam saja yang bisa menjadi sumber daya tapi manusia juga dapat menjadi sumber daya yang berguna bagi suatu organisasi, dengan maksud supaya organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Perkembangan teknologi dan perubahan lingkungan menjadikan sumber daya manusia sebagai faktor yang penting dalam menentukan kemampuan organisasi atau instansi dalam persaingan global. Maka oleh sebab itu manusia harus selalu berinovasi untuk memenangkan persaingan ini. kemajuan suatu organisasi hanya dapat dicapai dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Jadi pada kesempatan kali ini mari kita pahami bersama-sama mengenai apa itu sumber daya manusia.

2.1.1. Penjelasan Sumber Daya Manusia

SDM atau Sumber Daya Manusia adalah suatu potensi yang dimiliki oleh setiap orang untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Atau sumber daya manusia yaitu kemampuan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki seorang individu dan berperilaku

dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungannya serta bekerja karena termotivasi oleh keinginannya untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keterampilan, pengetahuan dan kreatifitas. Seperti peranan setiap orang terhadap lingkungannya yang tidak lepas dari sikap pengembangan dan potensi yang ada dalam diri untuk mengembangkan lingkungan, membina, sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan. Fungsi sumber daya manusia umumnya untuk meningkatkan produktivitas dalam menunjang organisasi supaya lebih kompetitif dan tercapainya tujuan.

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peranan yang penting bagi kesejahteraan masyarakat. Dengan segala daya dan upaya manusia dapat memproduksi barang-barang sesuai dengan kebutuhan. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dari sumber daya manusia, misalnya seperti:

a. Pendidikan

Pendidikan yang baik dapat menghasilkan SDM yang baik. Jadi betapa pentingnya pendidikan untuk menghasilkan sumber daya yang berkualitas dan memiliki daya saing. SDM yang berkualitas dapat meningkatkan produktivitas dalam bekerja sehingga tujuan organisasi-pun dapat dengan mudah untuk





tercapai. Seperti pada negara-negara yang maju umumnya memiliki kualitas pendidikan yang baik sehingga menghasilkan SDM yang berkualitas.

b. Lingkungan

Lingkungan sangat berpengaruh dalam membentuk karakter manusia. Maka dengan keadaan lingkungan yang baik umumnya akan membentuk karakter manusia yang baik juga, sehingga dapat menghasilkan SDM yang berkualitas dan memiliki daya saing.

Lingkungan yang berpengaruh membentuk karakter manusia misalnya seperti lingkungan tempat tinggal, lingkungan bermain, lingkungan pendidikan dan lain-lain.

2.1.3. Upaya Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia umumnya berfokus pada pendidikan, karena pendidikan menjadi jalan yang paling utama untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam hal ini pendidikan untuk semua kalangan menjadi pekerjaan yang harus terselesaikan. Bukan sekedar pemerataan pendidikan saja, tapi upaya untuk meningkatkan kualitasnya juga. Upaya tersebut misalnya melakukan pendidikan sejak usia dini dan peningkatan kualitas pendidikan sejak dari dasar. Lalu mempermudah akses menuju perguruan tinggi-pun semakin di siapkan, seperti membuka kesempatan kepada masyarakat yang masih memiliki

keterbatasan ekonomi untuk belajar dan melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi.

Pendidikan harus terus di tingkatkan kualitasnya untuk membangun generasi penerus bangsa yang intelektual, memiliki moral yang baik, dan siap untuk menghadapi perkembangan zaman. Pendidikan juga harus mampu menghasilkan generasi penerus bangsa yang memiliki jiwa nasionalisme dan pemikiran yang besar untuk membangun negerinya. Pendidikan bukan hanya jadi tanggung jawab pemerintah saja tapi menjadi tanggung jawab semua orang. Pentingnya pendidikan sebagai jalan untuk kemajuan negeri harus menjadi komitmen maupun kesadaran bersama-sama.

2.1.4. Peranan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi

Potensi yang di miliki oleh sumber daya manusia juga sangat berpengaruh terhadap upaya suatu organisasi dalam mencapai target atau tujuannya. Meskipun teknologi semakin maju dan terus berkembang, penyebaran informasi semakin mudah dan cepat, serta berbagai bahan baku semakin memadai tapi tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka tujuan organisasi sulit untuk tercapai. Dapat dikatakan sumber daya manusia merupakan bagian yang penting untuk membentuk integritas dan mewujudkan visi dan misi suatu organisasi. Jadi untuk mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem, supaya sistem tersebut dapat berjalan sesuai yang semestinya.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi, karena peran dan juga fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya yang lain dan tentunya harus selalu berorientasi pada visi dan misi organisasi. Untuk mencapai visi dan misinya maka sumber daya manusia pada suatu organisasi harus memiliki karakteristik seperti motivasi, sikap, konsep diri, pengetahuan dan keahlian. Lalu ada beberapa peranan yang perlu di miliki oleh Sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan dunia kerja misalnya, dapat melakukan analisis jabatan, merencanakan kebutuhan akan tenaga kerja dan merekrut calon tenaga kerja yang berkualitas, mengelola keuangan dan lain-lain.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan individu yang produktif dan bekerja sebagai penggerak organisasi, baik itu organisasi yang ada di dalam suatu instansi atau instansi dan merupakan sumber daya yang tidak dapat digantikan serta menjadi aset yang penting. Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang penting dan harus dimiliki oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuannya karena Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi jika dibandingkan dengan elemen sumber daya lain seperti teknologi, modal, bahan baku karena manusia dapat mengendalikan faktor lain. Jadi seorang individu yang bekerja sebagai penggerak organisasi baik dalam suatu institusi maupun instansi dan sebagai aset



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

berharga yang harus dilatih dan terus dikembangkan kemampuannya disebut dengan Sumber Daya Manusia (SDM).

2.2. Efektivitas Kerja

2.2.1. Pengertian Efektivitas

Afrizal (2009) memberikan pendapatnya bahwa “Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut”. Dengan demikian, perkembangan dan kemajuan diberbagai bidang selalu mengedepankan efektivitas kinerja para pegawai. Terciptanya efektivitas kinerja pegawai yang baik diharapkan mampu menjamin kelancaran pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Mustafa (2007; 3), mengemukakan bahwa; Efisien ialah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar.

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Rury (2009; 30), tercantum beberapa pengertian efektivitas yakni; Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan peralatan-peralatan untuk pencapaian yang telah ditetapkan. Efektivitas adalah hasil membuat keputusan untuk menunjukkan pengarahan tenaga kerja bawahan atau disebut juga manajemen efektivitas kepemimpinan, yang membantu memenuhi misi suatu instansi atau pencapaian tujuan.



Efektivitas pula merupakan keadaan dan kemampuan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan. Untuk melihat efektivitas kerja pada umumnya dipakai empat macam pertimbangan yakni pertimbangan ekonomi, fisiologi, psikologi serta pertimbangan sosial.”

2.2.2. Pengertian Kerja

Kerja merupakan aktivitas dasar dan aktivitas sosial dari kehidupan manusia. Kerja memberikan kesenangan bagi yang suka bekerja dan arti tersendiri dalam kehidupan. Karena kerja memberikan status sosial pada seseorang dan bisa memenuhi apa yang diinginkan seseorang. Menurut Hasibuan (2002; 50) “kerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk mengerjakan suatu pekerjaan”. Demikian pula, Hasibuan (2010; 94) mengemukakan bahwa “Kerja adalah pengorbanan jasa, jasmani, dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu”.

2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Seorang pimpinan mengakui dan menyadari bahwa tujuan organisasi akan tercapai jika terbina kerjasama yang harmonis antara sesama pegawai, bawahan, dan atasan serta terjadi interaksi yang baik diantara semua aparat. Pemikiran ini didasarkan pada adanya saling ketergantungan, interaksi, dan keterkaitan diantara sesama pegawai.



Demikian halnya, organisasi akan berjalan terarah jika memiliki tujuan yang jelas. Adanya tujuan akan memberikan motivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya tujuan organisasi mencakup beberapa fungsi diantaranya yaitu memberikan pengarah dengan cara menggambarkan keadaan yang akan datang yang senantiasa dikejar dan diwujudkan oleh organisasi.

Hasibuan (2010;31) mengemukakan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengukuran efektivitas sebuah organisasi diantaranya;

1. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat.





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

4. Pengendalian

Pengendalian ialah kegiatan mengendalikan semua pegawai, agar mentaati peraturan dan bekerja sesuai dengan rencana. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku dan kerja sama, pelaksanaan pekerjaan serta menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai agar mereka tetap mau bekerjasama dengan baik.

6. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

2.3. Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan secara umum, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. (kamus besar bahasa Indonesia 1991). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan organisasi atau perorangan kepada konsumen (costumer yang

dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sutopo dan Suryanto (2006:7).

Hal ini sejalan dengan pemikiran Gronroos dalam Pasolong (2006:199), yang menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan pegawai. Pelayanan menurut Sinambela (2005:5) adalah setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2000:16-17) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung”. Dalam buku yang sama di kemukakan sebagai berikut pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan kesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, kebutuhan manusia akan layanan dapat digambarkan melalui teori Life Cycle of leadership (LCTL).

Menurut Umar (2003), pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Sedangkan Menurut J. Paul Peter dan Jerry C. Oleson (2000) mendefinisikan pelayanan adalah perilaku penjual kepada pembeli dengan memberikan kepuasan kepada konsumen, agar konsumen merasa dihargai dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan keinginannya.

Menurut Payne (2000) pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Payne (2000) juga mengatakan bahwa pelayanan pelanggan mengandung pengertian :

1. Segalah kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
2. Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi setiap bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian dan tujuan suatu instansi.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





5. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

Meneg PAN NO : 63/KEP/M. PAN /7/2003, dalam Sutopo dan Suryanto (2006 : 8) memberikan pengertian pelayanan yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelengaran pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.

2.3.2 Jenis-Jenis Pelayanan

Norman (2011:29-30) mengemukakan mengenai karakteristik pelayanan dapat dibedakan dari 2 jenis sifat pelayanan yaitu: pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi:

1. pelayanan itu kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh sifatnya adalah tindakan sosial.
2. produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Sedangkan menurut jenisnya, proses pelayanan menurut Gonroos dalam Sutopo dan Suryanto (2006:12) dapat dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu :

1. Core Service Core serfice adalah pelayanan yang ditawarkan pada masyarakat yang merupakan produk utamanya.

2. Facilitating Service Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan pada pelanggan.
3. Supporting Office Seperti pada facilitating Service, supporting office merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak atau instansi lain.

2.3.3 Kriteria Kualitas Pelayanan

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi pemerintah maupun swasta, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (dalam Pasolong, 2007:135) mengemukakan tolak ukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, antara lain meliputi :

1. Tangibles: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsives: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





5. Emphaty: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Aktualisasi Perbaikan Kualitas Pelayanan diperhatikan pula bahwa esensi kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah adanya keefektifan dari sistem informasi yang mampu membantu pelanggan memenuhi kebutuhan secara optimal. Milind M.lele dan Jagdish N.Sheth dalam Surjadi (2009:57) menyatakan bahwa memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang paling baik untuk melawan pesaing

Dalam penyelenggaraan pelayanan diperlukan adanya pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka (transparan) bagi masyarakat mulai dari proses kebijakan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksudkan dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 februari 2004 tentang petunjuk teknik transparansi dan akunabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan.

2.4. Kinerja Pegawai

2.4.1. Pengertian Kinerja

Dalam rangka pencapaian sasaran dan tujuan instansi, organisasi disusun dalam unit-unit kerja yang lebih kecil, dengan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

pembagian kerja, system kerja dan mekanisme kerja yang jelas. Sebagai ilustrasi, misi dan tugas pokok satu departemen pemerintahan dibagi habis kedalam tugas pokok beberapa direktorat jenderal, tugas pokok setiap direktorat jenderal dibagi habis menjadi tugas pokok beberapa direktorat, dan selanjutnya masing-masing dibagi habis oleh beberapa sub direktorat, kemudian beberapa seksi, dan tugas pokok setiap seksi dilakukan oleh beberapa orang pegawai. Setiap orang dalam satu unit kerja mempunyai sasaran dan uraian tugas tertentu, sebagai bagian dari sasaran unit kerja dimaksud.

Dengan demikian, pencapaian sasaran kinerja setiap departemen pemerintah adalah agregasi atau penjumlahan kinerja semua direktorat jenderal demikian juga kinerja setiap direktorat jenderal adalah agregasi kerja semua direktorat dilingkungan direktorat direktorat itu. Kinerja sub direktorat adalah penjumlahan agregasi semua seksi dilingkungan sub direktorat dan kinerja setiap seksi-seksi adalah penjumlahan kinerja setiap individu dilingkungan seksi tersebut. Oleh sebab itu, kinerja suatu perusahaan atau organisasi adalah akumulasi kinerja semua individu yang bekerja didalamnya, dengan kata lain upaya peningkatan kinerja perusahaan adalah melalui peningkatan kinerja masing-masing individu.

Kinerja merupakan bagian fundamental dari sebuah instansi dalam rangka mendukung pencapaian sasaran dan tujuan institusi itu sendiri. Selanjutnya kinerja menjadi organ dalam sebuah institusi

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



yang mengorganisir pelaksanaan dan penyelesaian segala hal yang sifatnya administratif.

Kinerja adalah tingkat pencapai hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, sedangkan kinerja instansi adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangkain mewujudkan tujuan instansi (Simanjuntak 2005:1).

Dalam rangka pencapai sasaran dan tujuan instansi, organisasi disusun dalam unit-unit kerja yang lebih kecil dengan pembagian kerja, system kerja, dan mekanisme kerja yang jelas. Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari performance yang menurut the Scribner-Bantam English Dictionary, terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata “to perform” dengan beberapa “entrials” yaitu:

1. melakukan, menjalankan melakukan (to do or carry out execute):
2. memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (to discharge of fulfill ar vow):
3. melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (to execute or complete and understaking): dan
4. melakukan sesuatu yang diharapkan oleh sesuatu atau mesin (to do what is expected of a person machine).

Sehingga kinerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas-tugas wajib yang ada disebuah institusi sebagai bentuk sumbangsih kepada masyarakat yang dilayani atau sebagai bentuk pengabdian aparaturn pemerintah kepada ne garanya.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Verhthrivai (2006:309) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai yang sesuai dengan peranannya pada sebuah instansi. Sedangkan Walidjo dalam mada (2005:215) mendefinisikan kinerja sebagai sumbangan kualitatif dan kuantitatif yang terukur dalam rangka membantu tercapainya tujuan dalam unit kerja.

Fadel Muhammad dalam Husain, (2011 : 104) mengemukakan kinerja birokrasi pemerintah terdiri atas dua komponen yaitu kinerja aksi dan kinerja hasil, keterlibatan mental emosional masyarakat dari seni peningkatan kinerja birokrasi adalah nampak pada perumusan kinerja aksi dan kinerja hasil dari setiap lingkup pemerintah desa dan kelurahan.

Menurut Husain (2011 : 104) mengemukakan bahwa keterlibatan mental dan emosional masyarakat dalam pembangunan nampak dalam penyusunan perencanaan seperti :

1. Memahami situasi kondisi Desa/ kelurahan secara cepat dan mudah.
2. Menemukenali, menganalisa, dan menentukan permasalahan pokok yang dihadapi dan perlu diatasi.
3. Menentukan alternatif pemecahan permasalahan yang dihadapi.
4. Merumuskan rencana, program, dan kegiatan yang lebih berkualitas sesuai aspirasi dan kebutuhan masyarakat, serta

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



melaksanakannya secara partisipatif dengan penuh rasa tanggung jawab.

2.4.2. Penilaian kinerja

Menurut Sedarmayanti (2007:260) menyatakan definisi kata “to appraise” (menilai) adalah “menetapkan harga untuk” atau “menilai suatu benda”. Jika menggunakan istilah “penilaian kinerja” berarti kita terlibat dalam proses menentukan nilai pegawai dalam instansi, dengan maksud meningkatkannya.

Penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang kinerja dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari :

1. Hasil kerja (apa yang harus dicapai oleh seseorang)
2. Kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Penilaian kinerja menurut istilah yakni uraian sistematis, tentang kekuatan kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang kelompok. Manfaat penilaian kinerja terdiri dari :

- a. Meningkatkan prestasi kerja dengan adanya penilaian baik pimpinan maupun pegawai memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya
- b. Memberi kesempatan kerja yang adil penilaian akurat dapat menjamin pegawai memperoleh kesempatan menempati sisi pekerjaan yang sesuai kemampuannya.

- c. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Melalui penilaian kinerja, terdeteksi pegawai yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
- d. Penyesuaian kompensasi Melalui penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, dan sebagainya.
- e. Keputusan promosi dan demosi. Hasil penelitian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan pegawai
- f. Mendiagnosis kesalahan dalam pekerjaan. Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desai pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosa kesalahan tersebut.
- g. Menilai proses rekrutmen dan seleksi kinerja pegawai baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

2.4.3. Indikator Penilaian Kinerja

Soedjana (2005 : 54 -55) menyebutkan 6 kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai secara individu yakni :

1. Kualitas, hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang di harapkan dari pekerjaan tersebut.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2. Kuantitas, jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan.
3. Ketetapan waktu, yaitu dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
4. Efektivitas pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
5. Kemandirian yaitu dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan.
6. Komitmen kerja, yaitu komitmen kerja antara pegawai dengan organisasinya dan tanggung jawab terhadap organisasinya.

2.4.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dapat dilihat melalui berbagai dimensi, seperti dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektifitas, responsifitas, maupun responsibilitas. Berbagai literatur yang membahas kinerja pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang dilakukan oleh birokrasi pelayanan.

Faktor-faktor penentu prestasi kerja atau kinerja individu, dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005:16-17) adalah sebagai berikut :

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



1. Individu Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integrasi antara fungsi fisikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi fisikis 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.
2. Lingkungan Organisasi Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain urain jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif hubungan kerja harmonis, iklim kerja aspek dan dinamis peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

2.5. Penelitian Terdahulu

Berikut ini ada beberapa penelitian-penelitian terdahulu atau penelitian sebelumnya yang mengungkapkan tentang kinerja pegawai pada suatu instansi, penelitian-penelitian tersebut antara lain :

1. Ali, 2013. Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bappeda Kabupaten Ngawi. Berdasarkan data deskriptif penilaian Kinerja Pegawai ini memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan,

hasil dari regresi Kinerja pegawai memiliki nilai 0.601 maka kualitas pelayanan, akan meningkat sebesar 0,601, ini dilihat dari nilai koefisien regresi $\hat{Y} = 9,398 + 0,601 \cdot X$, yang menunjukkan bahwa setiap terjadi perubahan satu-satunya pada variabel Kinerja Pegawai (x) maka akan diikuti oleh perusahaan rata-rata variabel kualitas Pelayanan (Y), yang artinya setiap komponen variabel X akan mempengaruhi setiap komponen variabel Y. Hal ini dipertegas dengan nilai thitung 3,864 dan ttabel 1,706, dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu thitung > ttabel artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulannya Kinerja Pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas Pelayanan. Hal ini dapat diperjelas bahwa variabel Kinerja Pegawai tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif sebesar 0,627 terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan besarnya pengaruh variabel Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan ditunjukkan oleh nilai determinasi ganda (R^2) sebesar 0,394. Sedangkan sisanya sebesar 60,6 % dipengaruhi oleh variabel lain seperti kedisiplinan, kepemimpinan, kompensasi, motivasi, dan lain-lain, yang tidak terdapat pada model. Hal ini dapat menunjukkan bahwa Kinerja pegawai berpengaruh sangat kuat terhadap Kualitas Pelayanan.

2. Utami, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung = 0,832 lebih besar dari r tabel = 0,361 pada $N=5$; (2) Terdapat

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung = 0,843 lebih besar dari r tabel = 0,361 pada $N=5$; (3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan R hitung = 0,861 dan hasil dari F hitung = 20,5 lebih besar dari F tabel = 3,35.

3. Erawati & kawan-kawan, 2014. Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa tergolong efektif berdasarkan aspek: 1) hasil kerja, dengan analisis data yang diperoleh yaitu 78,81 persen, 2) perilaku, dengan analisis data yang diperoleh yaitu 79,89 persen 3) atribut dan kompetensi dengan analisis data yang diperoleh yaitu 80,55 persen, 4) komperatif dengan analisis data yang di peroleh 81,01 persen.

2.6. Kerangka Pemikiran

2.6.1 Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Efektivitas merupakan suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang telah dicapai. Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai berapa jauh tercapainya suatu tujuan yang lebih dahulu ditetapkan. Efektivitas menurut Handoko (2006) menyatakan “Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”. Senada



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

dengan pendapat Maulana & Rachman (2016) bahwa “Efektivitas diartikan sebagai kemampuan suatu unit yang mencapai tujuan yang diinginkan” (Robbins, 1996) “Efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang”. Schein (2010) mengatakan bahwa “Efektivitas organisasi adalah kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri dan tumbuh lepas dari fungsi tertentu yang dimilikinya”. Berdasarkan pendapat di atas, dapat ditekan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan di mana terjadi kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai. Dengan demikian efektivitas lebih menekankan bagaimana hasil yang diinginkan itu tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dengan kata lain pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapai suatu tujuan yang telah terlebih dahulu ditentukan (Rahadhitya & Darsono, 2015)

2.6.2 Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil kerja yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya: standar, target, atau kriteria yang ditetapkan. Di dalam kinerja terdapat standar ukuran tertentu untuk mengetahui keberhasilan dan prestasi atau kelompok.

Kinerja pegawai dalam hal pelayanan juga merupakan suatu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh instansi. Karena pegawai dalam bidang pelayanan berhubungan langsung dengan pelanggan. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi (Iswanto, 2009; Kaihatu, 2006). Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai. Menurut (Moeheriono, 2007) faktor penilaian adalah aspek-aspek yang diukur dalam proses penilaian kerja individu. Faktor penilaian tersebut terdiri dari empat aspek, yakni sebagai berikut: 1) Hasil kerja, yaitu keberhasilan pegawai dalam pelaksanaan kerja (output) biasanya terukur, seberapa besar yang telah dihasilkan, berapa jumlahnya dan berapa besar kenaikannya. Misalnya omset pemasaran, jumlah keuntungan dan total perputaran asset dan lain-lain, 2) Perilaku yaitu aspek tindak tanduk pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanannya bagaimana, kesopanan, sikap, dan perilakunya baik terhadap sesama pegawai maupun kepada pelanggan, 3) Atribut dan Kompetensi, yaitu kemahiran dan penguasaan pegawai sesuai tuntutan jabatan, pengetahuan, keterampilan, dan keahliannya, seperti kepemimpinan, inisiatif, komitmen, 4) Komparatif, yaitu membandingkan hasil kerja pegawai dengan pegawai lainnya yang selevel dengan yang bersangkutan.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2.6.3 Pengaruh Efektivitas dan Kualitas kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Setiap instansi menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut instansi untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya instansi yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan dan kinerja pegawai. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi. Instansi yang cerdas mempunyai tujuan membuat gembira pelanggan dimana mutu tersebut mempunyai dampak langsung kepada prestasi produk demikian juga dengan keputusan pelanggan. Kinerja pegawai dalam hal pelayanan juga merupakan suatu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh instansi. Karena pegawai dalam bidang pelayanan berhubungan langsung dengan pelanggan. Dengan demikian, instansi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana instansi memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Jasa merupakan representasi dari instansi yang secara langsung dapat dirasakan oleh pelanggan. Jadi, untuk pelanggan dapat

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



merasakan hubungan dan ikatan emosional yang positif, instansi perlu fokus dalam meningkatkan pengalaman positif pelanggan bersama dengan kualitas kerja.

Berdasarkan pada hasil penelitian yg sudah ada dan kajian teori yang dikemukakan maka penelitian ini menyelidiki dan meningkatkan kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh efektivitas kerja dan kualitas. Maka kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1.
Kerangka Berpikir



2.7. Hipotesis

Hipotesis adalah sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui cara yang terkumpul (Suharsimi, 2002:67). Jadi, hipotesis adalah kebenaran yang sifatnya sementara dan masih harus dibuktikan kebenarannya berdasarkan pemaparan perumusan data yang ada. Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka dapat ditarik rumusan atau dugaan sementara yang diambil sebagai hipotesis sebagai berikut:

H1 efektivitas kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.

H2 kualitas kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya maka yang menjadi objek penelitian ini adalah efektivitas, kualitas dan kinerja pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Ciampea Kabupaten Bogor. Penetapan objek penelitian ini didasarkan atas pertimbangan sebagai berikut :

1. Objek yang diteliti dapat memberikan keterangan tentang masalah yang akan diteliti.
2. Data yang diperlukan cukup memadai.
3. Mudah dijangkau baik segi waktu, biaya, tempat maupun tenaga.

Dari objek yang telah ditetapkan, maka lamanya waktu yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah terhitung dari bulan Mei sampai dengan September 2019

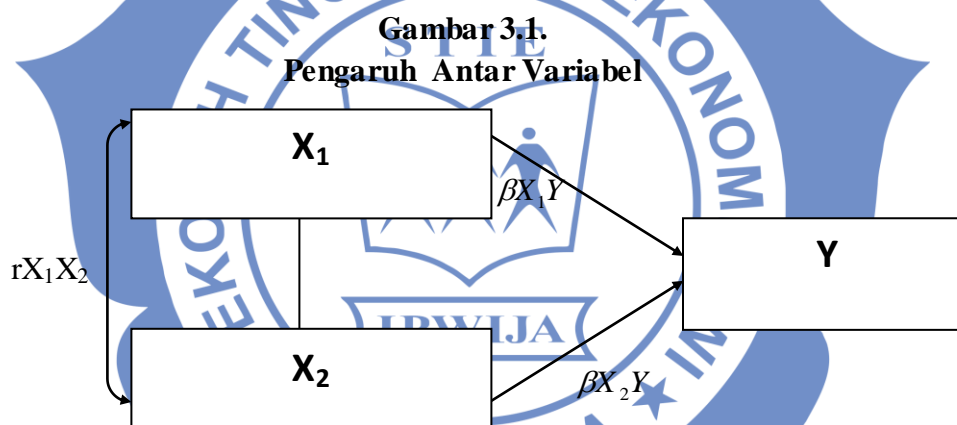
Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Tahapan	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Penelitian Awal					
Pengajuan Proposal					
Ujian Proposal					
Revisi Proposal					
Pencarian Data					
Pengolahan Data					
Penulisan Dan Penyusunan Laporan					
Pengajuan Laporan Skripsi					
Revisi					
Laporan Skripsi					
Sidang					

Sumber : Diolah peneliti, 2019

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hal ini disebabkan pada sasaran penelitian yang melihat seberapa besar pengaruh efektivitas kerja, kualitas kerja terhadap kinerja pegawai. Melalui metode ini, maka dapat dilihat masalah yang akan diteliti pada masing-masing variabel, baik variabel X (Independent Variable) sebagai variabel bebas maupun variabel Y (Dependent Variable) sebagai variabel terikat dengan desain sebagai berikut :



Sumber : Sugiyono dengan modifikasi, (2005)

Kerangka Pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Keterangan :

- X₁ adalah variabel efektivitas kerja sebagai variabel bebas (independen)
- X₂ adalah variabel kualitas kerja sebagai variabel bebas
- Y adalah variabel kinerja pegawai sebagai variabel terikat (Dependen).

3.3. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2011:61) populasi adalah generasi yang terdiri atas: obyek subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi jumlah populasi sebanyak 55 orang.

2. Sampel

Sugiyono berpendapat (2005:72) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Ciampea sejumlah 55 pegawai. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jadi apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif/mewakili. Dalam penelitian ini diambil dengan sampel sebanyak 51 pegawai kecuali pimpinan dan kepala bagian.

3.4. Definisi Operasional dan Indikator Penelitian

1. Efektivitas Kerja

Stephen P. Robbins (2002: 22) mengartikan efektivitas sebagai suatu yang menunjukkan tingkatan keberhasilan kegiatan manajemen di dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Kualitas Pelayanan

Wijaya (2011:52) menyatakan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.

3. Kinerja

hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50).

Tabel 3.2.
Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skala	Item
Kinerja pegawai (Y)(Robbins, 2006:260)	1. Kualitas . 2. Kuantitas . 3. Efektivitas . 4. Ketepatan Waktu 5. Kemandirian.	Interval 1-5	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10
Efektivitas (X1) Khairul Saleh (2010:45)	1. Keterlibatan (involvement) 2. Konsistensi (Consistency) 3. Adaptasi (Adaptability) 4. Misi (Mission)	Interval 1-5	1-2 3-4 5-6 7-8
Kualitas Kerja(X2)Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:45)	1. Tengible (berwujud) 2. Reliabelity (kehandalan) 3. Responsiviness (ketanggapan) 4. Assurance (jaminan) 5. Emphaty (empati)	Interval 1-5	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data pada penelitian ini dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. Data Primer Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang yang diperoleh dari kuisisioner dan wawancara.
- b. Data Sekunder Data sekunder yaitu studi kepustakaan berupa buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

Penelitian menggunakan skala penilaian yang alternative jawabannya bergerak diantara 5 skala.

3.5.2. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diharapkan, maka peneliti menggunakan beberapa cara sebagai berikut :

1. Observasi Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian. Teknik adalah teknik awal untuk mengumpulkan data umum berupa pengamatan terhadap gejala-gejala yang diteliti.
2. Kuesioner (daftar pertanyaan) Pengajuan kuesioner ini dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan tertulis dalam suatu daftar pertanyaan kepada responden.
3. Dokumentasi, pengumpulan data dengan pengambilan potret kegiatan yang sedang dijalankan serta profil objek penelitian.

3.5.3. Uji Persyaratan Instrumen

Uji instrumen bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan (kuesioner) dalam penelitian memenuhi kriteria instrumen yang baik atau tidak. Baik tidaknya pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam instrumen penelitian dapat dilihat dari hasil uji validitas dan reliabilitas. uji validitas-reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

yang disusun dapat dimengerti oleh responden dan memiliki konsistensi pengukuran (Ghozali, 2005: 41). Analisis selanjutnya dilakukan dengan Reliability Analysis menggunakan software SPSS

a. Uji Validitas

Validitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Untuk mengukur kevalidan instrument dalam penelitian ini digunakan software SPSS dengan kriteria pengujianya adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf kesalahan 0,05 maka instrumen dinyatakan valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tersebut tidak valid (Sugiyono, 2005:146). Untuk mencari nilai r hitung digunakan program SPSS versi 16.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*, Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai $\alpha \geq 0.60$. dan data penelitian dapat digunakan sebagai analisis data. (Nunnally dalam Mulyanto dan Wulandari, 2010: 126). Pengolah data menggunakan program SPSS versi 16.

3.6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.6.1. Metode Analisis



Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier ganda. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan analisis verifikatif yaitu regresi linier ganda. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan data penelitian. Analisis regresi linier ganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan tipe data metrik (Interval atau Rasio). Analisis regresi linier ganda didahului uji persyaratan analisis yaitu uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk membuktikan bahwa model persamaan regresi linier ganda dapat diterima secara ekonometrika karena memenuhi penaksiran BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) artinya penaksiran tidak bias, linier dan konsisten. Uji asumsi terdiri dari uji normalitas, linieritas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Mulyanto dan Wulandari 2010:181) :

a. Uji normalitas

Normalitas harus terpenuhi yang menunjukkan bahwa data variabel penelitian berasal dari data variabel yang berdistribusi normal. Normalitas data pada analisis regresi linier ganda dalam penelitian ini dilakukan secara grafik yaitu menggunakan Normal P-P Plot. Normalitas terpenuhi jika titik-titik pada grafik Normal P-P Plot menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal grafik.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas yaitu adanya korelasi yang sangat kuat antar variabel bebas tidak diharapkan sehingga pengujian dilakukan untuk



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

memastikan tidak terjadi multikolinieritas yang menunjukkan variabel bebas satu dengan lainnya setara (independen). Tidak terjadinya multikolinieritas atau terpenuhi uji pengujian dilakukan dengan melihat nilai VIF dan tolerance yaitu jika :

- Nilai tolerance seluruh variable independen mendekati angka 1 dan atau lebih besar daripada 0.2
- Nilai VIF seluruh variabel independen berada di seputar angka 1 dan tidak boleh lebih dari 10

c. **Uji Asumsi Autokorelasi**

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi dimana pengujian dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson hasil pengolahan data dibandingkan dengan nilai d_1 dan d_2 pada Durbin-Watson tabel dengan kriteria sebagai berikut :

- $1.21 < DW < 1.65$ = tidak dapat disimpulkan
- $2.35 < DW < 2.79$ = tidak dapat disimpulkan
- $1.65 < DW < 2.35$ = tidak terjadi autokorelasi
- $DW < 1.21$ dan $DW > 2.79$ = terjadi autokorelasi

d. **Analisis Koefisien Determinasi**

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk menganalisis kemampuan variabel independen efektivitas kerja (X1) dan kualitas kerja(X2) dalam menjelaskan variabilitas variabel kinerja pegawai (Y) dalam model persamaan regresi yang dihasilkan dalam analisis.

Hasil analisis berupa nilai koefisien determinasi R Square (R^2) yang menunjukkan berapa persentase kontribusi dari variable budaya efektivitas kerja (X_1) dan kualitas kerja(X_2) pada model dalam menjelaskan variabilitas nilai dari variabel kinerja pegawai (Y).

e. Model Persamaan Regresi Linier Ganda

Regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium) bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2005 :210). Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah :

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

Dimana:

Y = Subjek variabel terikat yang diproyeksikan

a = Nilai konstanta Y jika nilai $X=0$

b = Nilai arah sebagai penentu ramalan variabel Y

x = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

Y = Kinerja Pegawai

X_1 = Efektivitas Kerja

X_2 = Kualitas Kerja

f. Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model yaitu menganalisis kemampuan model persamaan regresi linier ganda dalam menjelaskan pengaruh

efektivitas kerja (X1) dan kualitas (X2) terhadap kinerja pegawai (Y). Hipotesis statistik yang diajukan adalah sebagai berikut:

$H_0 : = 0$: model tidak baik/tidak layak

$H_a : \neq 0$: model baik/layak

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-F yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig F) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$).

Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis keempat penelitian adalah sebagai berikut :

- Jika Sig F < α , maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model hasil penelitian layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh X1 dan X2 terhadap Y
- Jika Sig F > α , maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya model hasil penelitian tidak layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh X1 dan X2 terhadap Y

3.6.2. Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari tiga pengujian, yaitu :

Uji t digunakan untuk menguji masing-masing variabel independen (efektivitas kerja dan kinerja) secara individu atau parsial, sehingga dapat diketahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Kriteria pengujian hipotesis yaitu :

- $H_{10} : b_1 = 0$; tidak terdapat pengaruh
- $H_{1a} : b_1 \neq 0$; terdapat pengaruh

1. Uji Hipotesis pertama

Pengujian hipotesis pertama adalah terdapat pengaruh yang signifikan Variabel efektivitas kerja (X1) terhadap kinerja pegawai (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig t) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Sig t $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh X1 terhadap Y.
- Jika nilai Sig t $> \alpha$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh X1 terhadap Y

2. Uji Hipotesis kedua

Pengujian hipotesis kedua adalah terdapat pengaruh yang signifikan Variabel kualitas (X2) terhadap kinerja pegawai (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t yaitu membandingkan nilai probabilitas (sig t) terhadap taraf uji penelitian ($\alpha = 0.05$). Kriteria yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Sig t $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh X2 terhadap Y.
- Jika nilai Sig t $> \alpha$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh X2 terhadap Y



DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2009). Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan Dan Efisiensi Serta Efektifitas Penempatan Pegawai Pada Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Universitas Terbuka.
- Ali, (2013). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bappeda Kabupaten Ngawi.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2006). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung . Echols, Shadily, 1998. Kamus Indonesia-Inggris. Gramedia : Jakarta.
- Erawati & kawan-kawan, (2014). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.
- Ghozali iman. (2001). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan Malayu, (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan Malayu, (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husain Walidun. (2011). *participatuve leadership*. Penerbit Gorontalo kelola 16:50-61.
- Moenir, (2000), *pesaingan maskapai penerbangan domestik dan perkembanganya*
- Mulyanto, H dan Wulandari, A, (2010), *Penelitian : Metode dan Analisis*, CV.Semarang: CV Agung
- Mustafa A, (2007). *Azas-Azas Manajemen Kolektor (Modul Bagian 2)*. Gorontalo.
- Natawijaya, (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. (2007), *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN Purwanto Asih. 2008.
- Riduwan dan Sunarto. (2010). *Pengantar Statistik*. Alfabeta: Jakarta.
- Rury. Efektifitas.pdf Ubahan Modul 1.doc 16 Maret (2009) (14:02:12).
- Siagian S.P, (2004). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, Payaman. (2005). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



- © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Soekanto Soerjono, (2001). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Raja Gravindo Persada.

Sugiono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono, (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung.: Alfabeta. UU.No.12 tahun 2008, Tentang Pemerintahan Daerah.

Utami, (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*.

Wirawan, (2002). *Teori Kepemimpinan. (cetakan pertama)* Jakarta; Uhamka Press.

Sumber :

<http://www.pengertianku.net/2017/01/pengertian-sumber-daya-manusia-dan-peranannya.html>

www.google.com. Efektivitas Kerja, Jumat, 10 Desember 2010, Gorontalo Internet Center

