

**PENGARUH PRODUKTIVITAS KINERJA PEGAWAI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi Kantor Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang Banten)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Ekonomi Syari'ah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten



Oleh:

IKMAL PIKRAHADI

NIM : 121400977

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2017/1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah dan diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar ke sarjanahan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 19 Juli 2017

IKMAL PIKRAHADI
NIM. 121400977

ABSTRAK

Nama : **IKMAL PIKRAHADI**, NIM : 121400977 Judul **“Pengaruh Produktivitas Kinerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Kantor Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang Banten).**

Keproduktivitasan kinerja pegawai dalam bekerja harus dituntut maksimal dan profesional dalam pelaksanaannya. Meningkatkan keproduktivitasan kinerja merupakan hal penting untuk menghasilkan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang merasakan langsung akan kinerja yang diberikan.

Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat, 2) Seberapa besarkah pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat, 3) Bagaimanakah perspektif ekonomi Islam tentang pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat, untuk mengetahui seberapa besarkah pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat, untuk mengetahui perspektif ekonomi Islam terhadap produktivitas kinerja pegawai yang berpengaruh akan tingkat kepuasan masyarakat.

Metode analisis statistik yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, dan koefisien determinasi. Kemudian data yang sudah diperoleh diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.

Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien kinerja pegawai adalah 0,620 dengan nilai t hitung 5,905 dan nilai signifikan adalah 0,000. Nilai t tabel adalah 1,287 yang diperoleh dengan $\alpha = 0,05$ dengan $df = 149$ ($150-1$). Dari hasil perbandingan pada koefisien kinerja ternyata nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,905 > 1,287$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka menolak H_0 dan menerima H_a . Terdapat pengaruh hubungan yang kuat antara kedua variabel, hal ini dibuktikan dengan nilai r sebesar 0,556 yang mana berada pada rentang 0,5 - 0,75 (korelasi kuat), kemudian nilai r square sebesar 0,309 atau 30,9% yang dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas (Produktivitas Kinerja Pegawai) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 30,9% terhadap variabel terikat (Tingkat Kepuasan Masyarakat) dan 69,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian in

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Perihal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN "SMH" Banten
di
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi sepenuhnya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Ikmal Pikrahadi, NIM: 121400977 yang berjudul **Pengaruh Produktivitas Kinerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Islam** (Studi di Kantor Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang Banten) telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari'ah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Serang, 19 Juli 2017

Pembimbing II

Dr. H. M. Zaini Da'un, M.M
NIP. 19540323 197612 1 001

Dedi Sunardi, M.H
NIP. 19800926 200901 1 007

PERSETUJUAN

**PENGARUH PRODUKTIVITAS KINERJA PEGAWAI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MENURUT PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**

(Studi Kantor Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang Banten)

Oleh:

IKMAL PIKRAHADI

NIM: 121400977

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. M. Zaini Da'un, M.M

NIP. 19540323 197612 1 001

Dedi Sunardi, M.H

NIP. 19800926 200901 1 007

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua

Jurusan Ekonomi Syari'ah

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si

NIP. 19640212 199103 2 003

Hadi Peristiwa, S.E., M.M

NIP. 19811103 201101 1 00

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **IKMAL PIKRAHADI** NIM. **121400977** yang berjudul ***“Pengaruh Produktivitas Kinerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Islam”*** (Studi Kantor Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang Banten) telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten. Pada tanggal 04 Juli 2017. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari’ah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.

Serang, 19 Juli 2017

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 19740307 200212 1 004

Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP. 19850102 201503 2 004

Anggota

Penguji I

Penguji II

Dr. Budi Sudrajat, M.A
NIP. 19740307 200212 1 004

Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si
NIP. 1983611 200604 2 001

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. M. Zaini Da’un, M.M
NIP. 19540323 197612 1 001

Dedi Sunardi, M.H
NIP. 19800926 200901 1 007

PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil' alamin,,,
Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dalam silaku
merintih, menadakan doa dalam syukur yang tiada
terkira, terima kasihku untukmu. Setiap bait kalimat
dalam skripsi ini kupersembahkan untuk Ayahanda
dan Ibundaku tercinta yaitu Karyasa Untung dan
Ade Jamilah yang selama ini tiada pernah hentinya
memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat, kasih
sayang dan mendidik dengan penuh kesungguhan serta
pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu
kuat dalam menjalani setiap rintangan yang ada
didepanku.*

Jazakumullah...

MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.” (QS. Al-Ahqaf : 19)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ikmal Pikrahadi, dilahirkan di Tasikmalaya pada tanggal 17 April 1993. Penulis adalah putra dari pasangan suami istri yang bernama Karyasa Untung dan Ade Jamilah yang merupakan anak pertama dari 3 bersaudara.

Pendidikan yang pernah ditempuh antara lain, TK Miftahul Huda tahun 1998-1999, Sekolah Dasar (SD) Miftahul Huda kelas 1-2, SDN Pasir Awi kelas 3-6 lulusan tahun 2005, Madrasah Tsanawiyah (MTs) Nurul Ilmi lulusan tahun 2008, Pondok Pesantren Modern Al-Mizan lulusan tahun 2012, kemudian saya melanjutkan kuliah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten yang sekarang beralih status menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa, saya cenderung kurang meminati untuk ikut beberapa organisasi di kampus. Saya lebih memfokuskan diri untuk lebih aktif mengikuti kegiatan belajar mengajar di kelas. Namun saya pun terkadang suka ikut berpartisipasi jika ada perlombaan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi tertentu khususnya bidang olahraga.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan. Hanya dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tersurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya sampai akhir zaman. Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Produktivitas Kinerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kantor Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang Banten)”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman serta kemampuan penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran, dan kritik yang bersifat membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Tak lupa penulis sampaikan ucapan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mensupport penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyusun penulisan skripsi ini. Meskipun

untaian kata terima kasih ini tidak cukup untuk membalas, namun dengan kata-kata setulus hati ini penulis sampaikan *jazakumullah khoiron katsiron*.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A, Rektor Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten yang telah mengelola dan mengembangkan UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten lebih maju.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, yang telah membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dengan setulus hati.
3. Bapak Hadi Peristiwa, S.E., M.M., Ketua Jurusan Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Dr. H. M. Zaini Da’un, M.M Selaku pembimbing I, dan Bapak Dedi Sunardi, M.H Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, perhatian, kesabaran, dan segala bimbingan serta arahnya selama penulisan menyusun skripsi ini.

5. Bapak dan ibu dosen, serta staff Universitas Islam Negeri “SMH” Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terima kasih atas dedikasinya selama ini.
6. Kepada seluruh teman-teman Ekonomi Syariah yang selalu ada dikala suka maupun duka sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Sesungguhnya hanya kepada Allah SWT , penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesainya skripsi ini, semoga diberi balasan yang berlipat ganda. Besar harapan penulis kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Serang, 19 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Masalah	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kerangka Pemikiran	12
H. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengertian Sumber daya manusia.....	18
B. Produktivitas kinerja.....	20
1. Pengertian Produktivitas.....	20
C. Konsep Kinerja.....	25
1. Definisi Kinerja	25

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	28
D. Kepuasan pelanggan.....	32
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	32
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	34
E. Sumber Daya Insani dalam Produktivitas Kinerja.....	37
F. Penelitian Terdahulu.....	45
G. Hipotesis Penelitian.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	51
1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
2. Populasi dan Sampel.....	51
B. Jenis Metode Penelitian.....	53
C. Operasional Variabel Penelitian.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	58
E. Teknik Analisis Data.....	62
1. Uji Validitas.....	62
2. Uji Reliabilitas.....	63
3. Uji Normalitas Data.....	64
4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	64
5. Koefisien Korelasi (r).....	65
6. Koefisien Determinasi (r^2).....	66

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
B. Visi Misi Kecamatan Cikupa.....	70
C. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Cikupa.....	71
D. Struktur Organisasi Kecamatan Cikupa	76
E. Analisis Deskripsi Data Penelitian	76
F. Hasil Analisis Data Penelitian	81
1. Uji Validitas.....	95
2. Uji Reliabilitas.....	96
3. Uji Normalitas Data.....	97
4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	100
5. Koefisien Korelasi (r).....	102
6. Koefisien Determinasi (r^2).....	105
G. Perspektif Ekonomi Islam Tentang Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Cikupa.....	106

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	55
Tabel 3.2 Skala Bobot Penilaian.....	58
Tabel 3.3 Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen.....	63
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk per Desa/Kelurahan dan Rasio Jenis Kelamin Kecamatan Cikupa Tahun 2015.....	68
Tabel 4.2 Distribusi Masyarakat Berdasarkan Umur	77
Tabel 4.3 Distribusi Masyarakat Berdasarkan Pendidikan.....	78
Tabel 4.4 Distribusi Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	80
Tabel 4.5 Skor Kuisisioner Produktivitas Kinerja Pegawai (X)	82
Tabel 4.6 Skor Kuisisioner Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	86
Tabel 4.7 Tabel Tabulasi Variabel Produktivitas Kinerja Pegawai (X) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y).....	90
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Product Moment Pearson Correlation</i>	95
Tabel 4.9 <i>Reliability Statistics</i>	96
Tabel 4.10 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	98
Tabel 4.11 <i>Coefficients^a</i>	100
Tabel 4.12 Interpretasi Kekuatan Kedua Hubungan Variabel.....	103
Tabel 4.13 <i>Model Summary^b</i> Koefisien Korelasi.....	103
Tabel 4.14 <i>Model Summary^b</i> Koefisien Determinasi.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Produktivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Cikupa.....	76
Gambar 4.2 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Berdasarkan Umur	78
Gambar 4.3 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Menurut Jenis Pendidikan	79
Gambar 4.4 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan	81
Gambar 4.5 Histogram Normalitas Data	99
Gambar 4.6 P.Plot Normalitas Data	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan ini, perusahaan, lembaga-lembaga pemerintah, ataupun badan-badan milik swasta maupun Negara dituntut untuk bekerja keras dalam mencapai tujuan yang direncanakannya. Tidak heran terkadang persaingan antar perusahaan maupun lembaga-lembaga pemerintahan semakin tajam dalam memenuhi kebutuhan pelanggan ataupun masyarakatnya. Sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif.

Salah satu tugas utama pemerintah adalah memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berarti sebagai pemberi kebutuhan ataupun pelayanan harus bekerja secara maksimal agar mencapai kualitas kinerja yang memuaskan. Rasulullah SAW pun menerangkan dalam hadistnya bahwa :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُؤْمِنَ الْمُحْتَرِفَ (رواه الطبراني)

Dari Ibnu Umar ra bersabda, *“Sesungguhnya Allah SWT mencintai seorang mu'min yang bekerja dengan giat”*. (HR. Imam Tabrani)

Bahkan Allah SWT pun berfirman dalam surat Ar-Ra'd ayat 11, yang berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَالٍ ﴿١١﴾

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”. (QS. Ar-Ra'd: 11)¹

Dari keterangan ayat di atas bahwa sebagai manusia berusaha sebaik mungkin dalam bekerja. Dengan mengubah diri pribadi sendiri menjadi manusia yang berkualitas maka akan menghasilkan kinerja yang berkualitas pula. Oleh karena itu, SDM yang diperlukan dalam hal ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsive terhadap perubahan-perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut integritas pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan.²

Dalam meningkatkan kualitas SDM yang berkualitas, maka suatu organisasi perlu adanya pengembangan sumber daya manusia

¹Tim penerjemah yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I., *Al-Jumanatul 'Ali Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Jumanatul 'Ali-Art, 2004)

²Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 16

dalam menjalankan program tersebut. Persoalan kebutuhan memperoleh SDM unggul dan profesional yang diharapkan oleh banyak organisasi atau perusahaan untuk bisa bersaing dalam era globalisasi sering kali hanya menjadi angan-angan semata. Begitu banyak dana pengembangan SDM dikeluarkan untuk maksud tersebut, namun seringkali menghasilkan kekecewaan. Proses pengembangan sumber daya manusia merupakan *starting point* di mana organisasi ingin meningkatkan dan mengembangkan *skills*, *knowledge*, dan *ability* individu sesuai dengan kebutuhan masa kini maupun masa mendatang.³

Organisasi harus memperhatikan *skills*, *knowledge*, dan *ability* atau kompetensi yang harus dipenuhi. Menurut Singodimedjo dalam buku manajemen sumber daya manusia karangan Edy Sutrisno, mengemukakan bahwa pengembangan SDM adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik.⁴

Sebagai SDM yang berkualitas dan mumpuni, menciptakan kinerja yang produktif merupakan suatu tuntutan tersendiri untuk

³Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 61

⁴Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 62

mencapai kinerja yang lebih efektif dan efisien. Kinerja di dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Banyak sekali faktor yang dapat memengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari luar dirinya. Menurut Wibowo dalam buku karangannya yang berjudul *Manajemen Kinerja*, ia mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah *apa* yang dikerjakan dan *bagaimana* cara mengerjakannya.⁵

Setiap pekerja mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Namun, pekerja juga mempunyai kepribadian yang dapat memengaruhi kinerjanya. Menunjukkan sikap kinerja yang baik harus terus dilakukan demi tercapainya etos kerja yang maksimal. Etos kerja seringkali digambarkan sebagai integritas, kerja keras, ketekunan, dan lain-lain.

⁵Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013), 7

Oleh karena itu, setiap individu maupun kelompok di dalam suatu perusahaan maupun lembaga pemerintahan harus memiliki etos kerja dan kesadaran untuk saling bekerja sama dan mampu mendukung kepentingan strategi dari lembaga tersebut dengan mempersiapkan pikiran kreatif, emosi cerdas, karakter, perilaku, pengetahuan, dan keterampilan untuk mendukung semua kebutuhan lembaga maupun masyarakat.

Pada dasarnya, Sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sumber daya manusia menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu program yang dijalankan, sebab SDM ini menjadi penggerak dan sumber yang berperan aktif dalam menjalankan program atau suatu organisasi tersebut. Menurut Edy Sutrisno, dalam mengartikan sumber daya manusia, ia menjelaskan bahwa semula SDM merupakan terjemahan dari "*human resources*", namun ada pulan ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan "*manpower*" (tenaga kerja).

Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi

SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.⁶

Meningkatkan produktivitas dalam bekerja harus dimiliki pada masing-masing individu pekerja ataupun pegawai. Bekerja dengan baik dan maksimal maka akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pegawai maupun objek yang menerima hasil kerja pegawai tersebut. Objek yang dimaksud dalam hal ini yaitu masyarakat ataupun pelanggan. Oleh karena itu masyarakat harus terpuaskan dengan kinerja yang diberikan.

Menurut Lukman dalam buku *Kepemimpinan Birokrasi* karangan Harbani Pasolong, menyatakan bahwa kepuasan sebagai tingkat seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan”.⁷

Salah satu kantor pemerintahan yang di dalamnya terdapat sumber daya manusia yang bekerja dan berperan aktif dalam pekerjaannya adalah kantor Kecamatan Cikupa, Kabupaten

⁶Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3

⁷Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: Alfabeta: 2013), 221

Tangerang. Kantor kecamatan Cikupa menyelenggarakan berbagai jenis program dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Dalam memberikan pelayanan, harus didorong dengan sumber daya manusia yang berperan aktif dalam bekerja serta membantu kebutuhan akan kebutuhan masyarakat. sehingga bentuk pelayanan tersebut menghasilkan pelayanan yang maksimal karena dikerjakan oleh manusia-manusia yang berkualitas dan profesional dalam kinerjanya. Jangan sampai menunjukkan sikap bermalas-malasan, tidak terampil, tidak cekatan dalam bekerja. Keproduktivitasan dalam bekerja harus terus ditingkatkan dan dimaksimalkan oleh para pegawai kantor, sebab hal berkaitan langsung dengan masyarakat. Masyarakat akan merasakan nilai kepuasan tersendiri apabila pegawai kantor bekerja dengan profesional.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di KantorKecamatan Cikupa, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya. Masih terlihat kurang keprofesionalitasan pegawai dalam bekerja, dan masih banyaknya masyarakat yang bingung ketika datang ke kantor kecamatan karena tidak tahu prosedur dalam membuat sesuatu seperti, KTP, KK, IMB, ataupun pelayanan yang lainnya. Produktivitas pegawai dalam bekerja merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan, bagaimana memaksimalkan kinerja dalam melayani masyarakat.

Berangkat dari permasalahan diatas penulis mencoba mengkaji masalah tersebut dan akan menuangkannya dalam proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Produktivitas Kinerja Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Islam” (Studi di Kantor Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang Banten)**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Masih kurang maksimalnya kinerja para pegawai dalam melayani masyarakat.
2. Hasil kinerja yang diberikan pegawai masih belum memuaskan masyarakat.
3. Masih terdapat prosedur yang berbelit-belit dan membingungkan masyarakat.

C. Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah dalam penelitian ini. Batasan ini dilakukan agar tidak menyimpang dari arah dan tujuan serta dapat diketahui sejauh mana hasil penelitian dapat dimanfaatkan. Sebab, Masalah yang diangkat dalam proposal ini cukup luas jika diteliti secara menyeluruh. Oleh karena itu, agar masalah tidak melebar kemana-mana batasan dalam penelitian ini hanya sebatas untuk meneliti sejauh mana pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat menurut perspektif ekonomi Islam.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat?
2. Seberapa besarkah pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat?
3. Bagaimanakah perspektif ekonomi Islam tentang pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat?

E. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat
2. Untuk mengetahui seberapa besarkah pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat
3. Untuk mengetahui perspektif ekonomi Islam tentang produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini ada dua manfaat yang dapat diperoleh yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai konsep/sistem manajemen yang baik dalam menerapkan program kredit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan dari penelitian yang sedang diteliti.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan menghasilkan informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan segala kegiatan yang berkaitan dengan penelitian ini

c. Bagi Lembaga/Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan masukan dalam menentukan sistem manajemen yang baik dalam kredit.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan mengenai cara sistem manajemen yang

baik dalam kredit bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang sistem manajemen perkreditan ini.

G. Kerangka/landasan teori

Kerangka teori digunakan untuk memberikan informasi tentang penelitian yang sedang diteliti. “Teori adalah seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang saling terkait secara sistematis yang diajukan untuk menjelaskan dan memprediksi fenomena/fakta”.⁸ Berdasarkan hal tersebut penulis berusaha menelaah suatu karya ilmiah, buku-buku atau karya-karya lainnya, baik itu berupa informasi-informasi dari koran ataupun realita yang ada yang berkaitan dengan judul proposal ini.

Pada dasarnya, Sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sumber daya manusia menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu program yang dijalankan, sebab SDM ini menjadi penggerak dan sumber yang berperan aktif dalam menjalankan program atau suatu organisasi tersebut. Menurut Edy Sutrisno, dalam mengartikan sumber daya manusia, ia menjelaskan bahwa semula SDM merupakan terjemahan

⁸Juliansyah Noor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2014), 8

dari “*human resources*”, namun ada pulan ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “*manpower*” (tenaga kerja).

Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.⁹

Sedangkan menurut Wirawan dalam bukunya yang berjudul evaluasi kinerja sumber daya manusia, ia berpendapat bahwa “Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur (*idle*) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi”.¹⁰

⁹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3

¹⁰ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 1

Menciptakan bentuk kinerja yang baik merupakan suatu hal penting untuk diimplementasikan ke dalam program yang sedang dijalankan. Keproduktivitasan seseorang harus terus ditingkat dalam bekerja. Menurut A. A. Anwar Prabu Mangkunegara dalam buku evaluasi kinerja SDM, menjelaskan bahwa kinerja karyawan/pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹¹

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para pegawai yang bekerja di perusahaan maupun lembaga pemerintahan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Menurut Edy Sutrisno dalam upaya peningkatan produktivitas kerja, ia menjelaskan bahwa peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat sebagai masalah keprilakuan, tetapi juga dapat mengandung

¹¹Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), 9

aspek-aspek teknis. Untuk mengatasi hal itu perlu ada pemahaman yang tepat tentang faktor-faktor penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas kerja, sebagian di antaranya berupa etos kerja yang harus dipegang teguh oleh semua karyawan dalam organisasi.¹²

Produktivitas adalah suatu pendekatan suatu interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien, dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi. Kerja produktif memerlukan keterampilan kerja yang sesuai dengan isi kerja sehingga bisa menimbulkan penemuan-penemuan baru untuk memperbaiki cara kerja atau minimal mempertahankan cara kerja yang sudah baik.¹³

Sebagai manusia, menjadikan diri pribadi menjadi lebih baik, berkualitas dan produktif adalah suatu perihal penting untuk diwujudkan. Terlebih lagi apabila bekerja di sebuah lembaga pemerintah yang berkaitan langsung dengan masyarakat, haruslah bekerja dengan maksimal menjadikan diri sebagai manusia yang produktif dalam bekerja. Pada dasarnya kita dilahirkan untuk menjadi

¹²Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 105

¹³Muchdarsyah Sinungan, *Produktivitas apa dan bagaimana*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 3

manusia-manusia yang terbaik. Sebagaimana firman Allah SWT di dalam surat Al-Baqarah ayat 30, yaitu:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

“Dan ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui.”(QS. Al-Baqarah: 30)¹⁴

H. Sistematika penulisan

Untuk memperjelas dan mempermudah pembaca dalam pemahaman yang dibahas maka konsep sistem yang telah disusun ini menjadi lima bab. Adapun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

¹⁴Tim penerjemah yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I., *Al-Jumanatul 'Ali Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Jumanatul 'Ali-Art, 2004)

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, Metodologi Penelitian, Hipotesis, Kerangka teori dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS/LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi, dan juga menjelaskan hubungan antara kedua variabel.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasannya yang analitis dan terpadu. Temuan-temuan tersebut disajikan secara jujur dan apa adanya sesuai dengan etika ilmiah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. PENGERTIAN SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan. Menurut Edy Sutrisno dalam bukunya yang berjudul manajemen sumber daya manusia, Semula SDM merupakan terjemahan dari “*human resource*”, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “*manpower*” (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (Personalia, kepegawaian, dan sebagainya).¹⁵

Werther dan Davis dalam buku manajemen sumber daya manusia karangan Edy Sutrisno, menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah “pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam

¹⁵Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 3

mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Sedangkan menurut Ndraha dalam buku yang sama, sumber daya manusia berkualitas tinggi adalah “sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti: *intellegence, creativity dan imagination*; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya”.¹⁶

Perusahaan atau organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasikan visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka pendek, sumber daya manusia seperti itu akan hanya diperoleh dari pegawai atau organisasi yang memenuhi ciri-ciri atau karekteristik sebagai berikut:

1. Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya.
2. Memiliki pengetahuan (*knowledges*) yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh.
3. Mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya karena memiliki keahlian/keterampilan (*skills*) yang diperlukan.

¹⁶Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,4

4. Bersikap produktif, inovatif, kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, loyal, dan sebagainya.¹⁷

Menurut Tb. Sjafrri Mangkuprawira dalam bukunya yang berjudul manajemen sumber daya manusia strategik, pada sumber daya manusia (SDM) memiliki keunikan yang dicirikan oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. *Intuisi dan emosi*; artinya manusia dengan potensinya (SDM) memiliki ciri perasaan yang mendalam jika diperlakukan tidak wajar. Dia bisa protes, berkeluh-kesah, puas, dan sebagainya.
2. *Kepribadian aktif*, artinya setiap manusia cenderung ingin meraih kinerja semaksimal mungkin.
3. Kinerja manusia merupakan fungsi dari *tingkat kemampuan, sikap, dan derajat motivasinya*. Berdasarkan formula tersebut, maka SDM tidak dapat dianggap seragam potensinya. Ada empat golongan manusia, yaitu: (a) orang yang mampu, tetapi tidak mau, (b) orang yang mau, tetapi tidak mampu, (c) orang yang mau sekaligus mampu, dan (d) orang yang tidak mampu dan tidak mau.¹⁸

¹⁷Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8

¹⁸Tb. Sjafrri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Strategik*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2014), 245

B. PRODUKTIVITAS KINERJA

1. PENGERTIAN PRODUKTIVITAS

Salah satu ukuran keberhasilan kinerja individu, tim atau organisasi terletak pada produktivitasnya. Apabila produktivitasnya tinggi atau bertambah, maka dinyatakan berhasil. Apabila lebih rendah dari standar atau menurun, dikatakan tidak atau kurang sukses.

Secara konseptual, produktivitas adalah hubungan antara *keluaran* atau hasil organisasi dengan *masukan* yang diperlukan. Menaikkan produktivitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio produktivitas, dengan menghasilkan lebih banyak keluaran atau output yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu.¹⁹

Sedangkan Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja,

¹⁹Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), 109

sedangkan keluaran diukur dalam ke-satuan fisik, bentuk, dan nilai.²⁰

Menurut Tohardi dalam buku manajemen sumber daya manusia karangan Edy Sutrisno, mengemukakan bahwa “produktivitas kerja merupakan sikap mental.” Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada. Suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik hari ini daripada hari kemarin dan hari esok lebih baik hari ini.

Pendapat tersebut didukung oleh Ravianto di dalam buku yang sama, mengatakan bahwa produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk tidak cepat merasa puas, akan tetapi harus mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan.²¹

Ada tiga aspek utama yang perlu ditinjau dalam menjamin produktivitas yang tinggi, yaitu: (1) aspek kemampuan manajemen tenaga kerja; (3) aspek efisiensi tenaga kerja; dan (2)

²⁰Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 99

²¹Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 100

aspek kondisi lingkungan pekerjaan. Ketiga aspek tersebut saling terkait dan terpadu dalam suatu sistem dan dapat diukur dengan berbagai ukuran yang relatif sederhana. Selanjutnya, dijelaskan bahwa orang yang mempunyai sikap tersebut terdorong untuk menjadi dinamis, kreatif, inovatif, serta terbuka namun tetap kritis dan tanggap terhadap ide-ide baru dan perubahan-perubahan.²²

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para pegawai yang ada di suatu organisasi maupun perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana dengan efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan suatu indikator, sebagai berikut :

- 1) *Kemampuan*, Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas.
- 2) *Meningkatkan hasil yang dicapai*, Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai.
- 3) *Semangat kerja*, Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan

²²Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 101

hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

- 4) *Pengembangan diri*, Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja.
- 5) *Mutu*, Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu.
- 6) *Efisiensi*, Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukkan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.²³

Peningkatan produktivitas adalah penting dalam lingkungan kompetitif global pada dewasa ini, dan sumber daya manusia memainkan peran sangat penting dalam menurunkan biaya tenaga kerja. Organisasi akan menjadi lebih baik melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang lebih efektif dan efisien. Efektif adalah menghasilkan barang atau jasa yang dianggap sesuai bagi masyarakat secara benar. Sedangkan efisien yaitu harus memanfaatkan sumber daya manusia dalam jumlah minim untuk menghasilkan barang dan jasa yang diperlukan, dan produktivitas

²³Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 104-105

adalah rasio hasil produk organisasi (barang dan jasa) terhadap masukannya (orang, modal, bahan baku dan tenaga).²⁴

C. KONSEP KINERJA

1. Definisi kinerja

Kinerja (*performance*) berasal dari akar kata “*to perform*” yang mempunyai beberapa pengertian, salah satunya yaitu “*To do or carry out execute*”(melakukan, menjalankan, melaksanakan). Arti kata *performance* merupakan kata benda (*noun*) di mana salah satu arti adalah “*thing done*” (sesuatu hasil yang telah dikerjakan).

Kinerja terjemahan dari “*performance*” berarti perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna, hasil kerja seorang pekerja, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab

²⁴Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen PegawaiNegeri Sipil*, (Bandung : PT Refika Aditama, 2011), 100

masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.²⁵

Menurut Moeherjono Kinerja atau disebut (*performance*) dapat didefinisikan sebagai “pencapaian hasil atau *the degree of accomplishmen*, atau prestasi kerja atau kinerja”. Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Dalam pemerintahan, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kualitas, kuantitas, dan efisiensi pelayanan dan memotivasi birokrat pelaksana untuk melakukan pekerjaan lebih baik lagi. Karena masyarakat sebagai pengguna jasa, itu lebih suka menilai kualitas pelayanan sebagai ukuran kinerja. Ada tiga konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu :

1. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas (*responsibility*), yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit.

²⁵Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen PegawaiNegeri Sipil*, 259-260

3. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu menunjuk kepada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat.²⁶

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja Pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.²⁷

Menurut Mangkunegara dalam buku kepemimpinan birokrasi karangan Harbani Pasolong, ia berpendapat bahwa “Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya dan sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.”²⁸

Sedangkan Wirawan berpendapat mengenai konsep kinerja bahwa konsep kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi*

²⁶Moeheriono, *Indikator Kinerja Utama (IKU) Perencanaan, Aplikasi, dan Pengembangan*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2012), 162

²⁷Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: Alfabeta: 2013), 196-197

²⁸Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*, 197

kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai *performa*. Namun dalam hal ini Wirawan menggunakan istilah kinerja, bukan *performa*. Menurut Wirawan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Pekerjaan adalah aktivitas menyelesaikan sesuatu atau membuat sesuatu yang hanya memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu seperti yang dilakukan oleh pekerja kasar atau *blue collar worker*.²⁹

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika.³⁰

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

²⁹Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 5

³⁰Ismail Nawawi Uha, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, (Jakarta: Kencana, 2013), 212

Menurut Harbani Pasolong dalam buku *Kepemimpinan Birokrasi*, ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:³¹

a. Kemampuan

Pada dasarnya kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi: (a) Kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental, dan (b) kemampuan fisik, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan.

b. Kemauan

Kemauan atau motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

c. Energi

Energi adalah pemercik yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.

³¹Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*, 222-224

d. Teknologi

Teknologi adalah tindakan fisik dan mental oleh seseorang untuk mengubah bentuk atau isi dari objek atau ide. Teknologi pun dapat dikatakan sebagai penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan.

e. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang baik dalam organisasi sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Melalui kepemimpinan suatu organisasi dapat mengarahkan kepada sumber daya yang dimiliki demi mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

f. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan manfaat yang diberikan oleh pegawai. Jika pegawai mendapat kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tekun, begitupun sebaliknya.

g. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Oleh karena pegawai yang tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak

dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan atau kurang efektif.

h. Keamanan

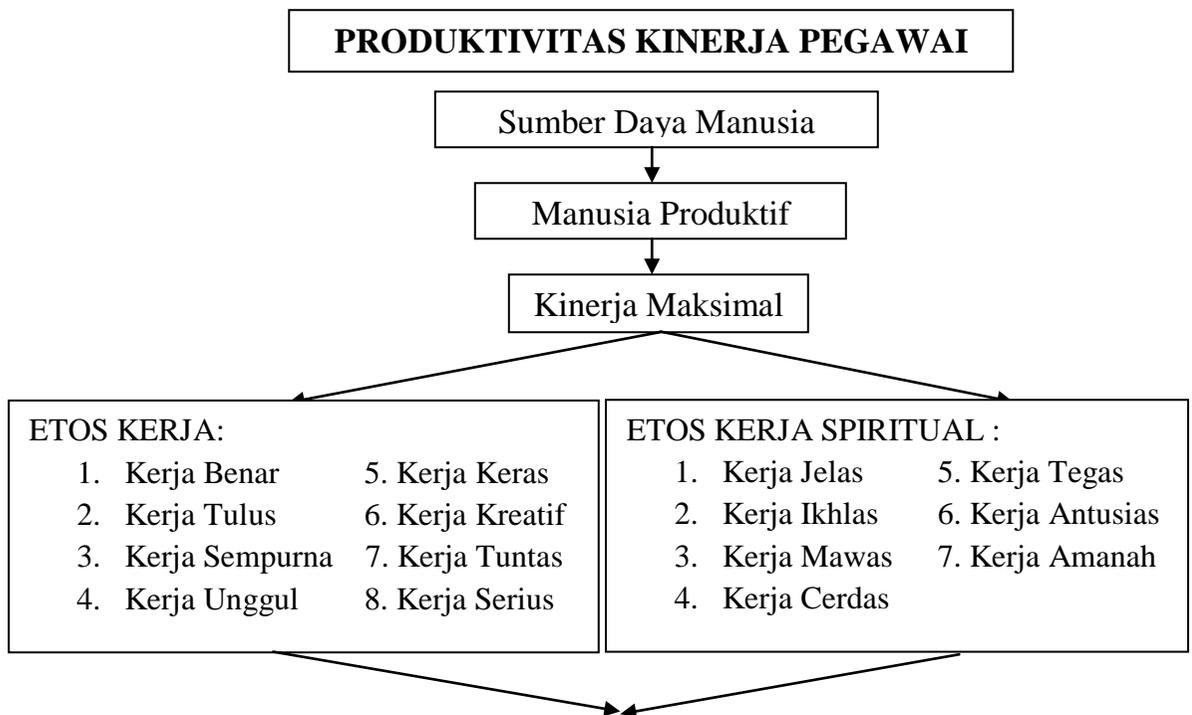
Keamanan pekerjaan adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang mengatakan bahwa keamanan lebih penting dari pada gaji atau kenaikan pangkat.

Menurut Wibowo perbaikan kinerja sangatlah diperlukan demi terjaminnya kualitas kinerja yang dibutuhkan, ia berpendapat bahwa Perbaikan terhadap kinerja harus dilakukan karena prestasi kerja yang dicapai tidak seperti yang diharapkan. Dengan melakukan perbaikan kinerja diharapkan tujuan organisasi di masa depan dapat dicapai dengan lebih baik. Namun, perbaikan kinerja harus pula dilakukan walaupun individu, tim atau organisasi telah mampu mencapai prestasi kerja yang diharapkan, karena organisasi, tim maupun individu di masa depan dapat menerapkan target kuantitatif yang lebih tinggi atau dengan kualitas yang lebih tinggi. Dengan cara pendekatan seperti itu

maka dapat membuka peluang bagi organisasi, tim atau individu untuk mengembangkan dirinya dan meningkatkan kinerjanya.³²

Melayu S.P Hasibuan dalam buku evaluasi kinerja karangan Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup Kesetiaan, hasil kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan dan tanggung jawab.³³

Berikut ini adalah skema yang dirumuskan oleh penulis mengenai pengaruh dari produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat.



³²Wibowo, *Manajemen Kinerja*, 14

³³Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 18-19



Gambar 2.1

Skema Produktivitas Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Sumber : Penulis

D. KEPUASAN MASYARAKAT

1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi pemberi jasa.³⁴

Memberikan Kualitas pelayanan yang memuaskan berarti kesetiaan pelanggan pun akan senantiasa terjamin. Perlu diketahui bahwa, Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli, kesetiaan tidak dapat dipaksakan, kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu dan usaha, kesetiaan terwujud

³⁴Daryanto, Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 49

bukan karena hal berupa nilai uang saja, kesetiaan tidak dapat diperjual belikan, karena kesetiaan datangnya dari lubuk hati dari ketulusan hati nurani yang terjadi karena akibat adanya rasa puas yang diterima dan dirasakan pelanggan, karena pelayanan yang diterima sangat baik dan itu diteruskan tanpa ada batas waktu.³⁵

Menurut pendapat Irawan dalam buku *Konsumen dan Pelayanan Prima* karangan Daryanto dan Ismanto Setyabudi bahwa Kepuasan pelanggan adalah “perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa”.³⁶

2. Tingkat kepuasan Masyarakat

Ukuran suatu keberhasilan suatu penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan masyarakat menjadi nilai utama bagi pemerintah yang menyelenggarakan

³⁵Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 13

³⁶Daryanto, Ismanto Setyabudi, , *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 52-53

pelayanan. Memberikan pelayanan terhadap masyarakat merupakan tugas utama dari pemerintah. Pelayanan yang diberikan harus dilakukan sebaik mungkin sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Layanan yang bercirikan cepat tepat dan akurat harus diberikan kepada masyarakat karena kualitas layanan sangat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas masyarakatnya.³⁷

Oleh karena itu dengan selalu bekerja secara maksimal, bekerja keras, sepenuh hati dengan didasari nilai-nilai Islam maka akan menghasilkan tingkat produktivitas yang tinggi bagi pegawai itu sendiri dan akan membuat masyarakat puas dengan kinerja yang diberikan.

Dalam mengukur kepuasan masyarakat, Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid, dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran index kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

³⁷Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 191

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.

E. SUMBER DAYA INSANI DALAM PRODUKTIVITAS KINERJA

Allah SWT mengutus manusia ke bumi untuk menjadi khalifah dengan dilengkapi petunjuk yang jelas (Qur'an, Hadist, Ijma' ulama) dan tidak begitu saja tanpa bimbingan. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 30, yaitu:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّىْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خَلِيْفَةً ۗ قَالُوْۤا اَتَجْعَلُ فِيْهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ اِنِّىْۤ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿۳۰﴾

"Dan ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."(QS. Al-Baqarah: 30)³⁸

Dari penjelasan ayat di atas, sebagai manusia yang diciptakan oleh Allah SWT. harus selalu patuh dan mengetahui tujuan hidup di dunia ini. Allah SWT. tidak sembarangan menciptakan manusia, bukan tanpa tujuan, tetapi Allah hendak menjadikan manusia-manusia

³⁸Tim penerjemah yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I., *AlJumanatul 'Ali Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Jumanatul 'Ali-Art, 2004)

sebagai khalifah, manusia yang mampu bekerja dalam mengarungi kehidupan di dunia.

Islam dikenal dengan adanya konsep *insan kamil*, atau manusia seutuhnya (*a whole man concept*). Menurut Iqbal seorang filosof muslim dalam buku pengelolaan sumber daya insani karangan Jusmaliani, berpendapat bahwa “*insan kamil* adalah mukmin yang dalam dirinya terdapat kekuatan wawasan, perbuatan, dan kebijaksanaan. Sifat-sifat ini dalam wujudnya yang tertinggi tergambar dalam akhlak Nabi.”³⁹

Sedangkan menurut Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi menjelaskan bahwa “*insani* dalam suatu lembaga disebut juga sebagai perangkat-*insani*, dan *insani* dalam suatu lembaga haruslah memadai dari jumlah (*quantity*) dan serasi dalam mutu (*quality*) serta terpuji dalam kepribadian (*personality*)”.⁴⁰

Jadi, memiliki sumber daya insani di dalam suatu lembaga ataupun perusahaan yang sangat mumpuni harus dibekali dengan nilai-nilai jiwa yang berkualitas, mempunyai kepribadian yang kuat yang mampu bersaing dengan sumber daya manusia yang lainnya.

³⁹Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), V

⁴⁰Ika Yunia Fauzia, Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid AlSyari'ah*, (Jakarta : Kecana, 2014), 273

Pada umumnya lebih dari separuh usia produktif manusia dihabiskan di tempat kerja. Bagi Islam, bekerja adalah suatu kewajiban, setiap Muslim yang mampu bekerja harus bekerja karena hal itu adalah juga tanggung jawab moral terhadap masyarakat dan dirinya sendiri. Kuatnya dorongan untuk bekerja ini, sehingga bagi mereka yang melakukan suatu pekerjaan, pahalanya sama seperti orang yang melakukan ibadah.

Sebagaimana firman Allah SWT. dalam surat Al-Mulk ayat 15 yang menyuruh manusia untuk bekerja dan mencari penghidupan.

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ﴿١٥﴾

“Dialah Yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.” (QS. Al-Mulk : 15)

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ۗ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

“Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.” (QS. Al-Jumu’ah : 10)

Islam sebagai agama yang agung yang telah membangun konsep kecerdasan spiritual sejak 14 abad silam. Konsep inilah yang disebut dengan istilah akhlak, yaitu sikap yang terformulasikan atas dasar keimanan. Akhlak, itulah yang dipraktikkan secara nyata oleh Rasulullah SAW dan para sahabatnya. Praktik akhlak dalam aktivitas keseharian, baik dalam hubungan ketuhanan, dengan dirinya sendiri, maupun antarmanusia. Termasuk didalamnya, cara dan sikap yang terbaik saat bekerja. Maka, kita pun mengenal sifat-sifat mulia Rasulullah SAW yang diteladani para sahabatnya, seperti *sidiq*, amanah, *tabligh*, *fathanah*, dan sifat-sifat baik lainnya. Sifat-sifat itulah yang sekarang menguat kembali dalam perbincangan dunia modern, khususnya dalam refleksi dunia kerja.⁴¹

Menurut Jusmaliani, empat sifat karakteristik di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Shiddiq* atau jujur, pekerja jujur akan disenangi oleh para pelanggan, hal ini akan menimbulkan kepercayaan (*trust*) bagi pelanggan ataupun masyarakat.
2. *Amanah*, Pekerja harus dapat memegang amanah. Sebagai pekerja harus dapat memegang tanggung jawab yang sudah diamanahkan dan harus dikerjakan dengan baik.

⁴¹Akh. Muwafik Saleh, *Bekerja dengan Hati Nurani*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 12

3. *Fathonah*, Nabi kita (yang pada awalnya tidak bisa baca-tulis) adalah orang yang cerdas, buktinya dalam 23 tahun masa kerasulan beliau berbagai prestasi luar biasa telah tercatat.
4. *Tabligh*, adalah kemampuan berkomunikasi. Rasulullah selalu menyampaikan apa saja yang datang dari Allah untuk kepentingan kehidupan umat manusia.⁴²

Selain menanamkan akhlak yang mulia dalam jiwa, bekerja dengan hati nurani yang didasari dengan nilai-nilai Islam perlu untuk dilakukan. Bekerja dengan hati nurani adalah bekerja yang berlandaskan pada pusat kesadaran manusia, yaitu kalbu. Hati nurani adalah hati yang telah diwarnai atau dipenuhi cahaya kebenaran. Hati nurani atau kalbu digunakan sebagai alat pertimbangan yang utama dalam menentukan sikap dan perilaku di dunia kerja.⁴³

Menurut Akh Muwafik Shaleh dalam bukunya yang berjudul bekerja dengan hati nurani, menyebutkan ada 10 ciri kerja dengan hati nurani, yaitu:

1. Mengawali kerja dengan niat baik dan benar.
2. Menjaga agama Allah SWT dalam bekerja.
3. Menghadirkan Allah SWT dalam setiap pekerjaan.
4. Menggunakan hati nurani dalam menentukan sikap dalam bekerja.

⁴²Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, 22-23

⁴³Akh. Muwafik Saleh, *Bekerja dengan Hati Nurani*, 52

5. Menampilkan sikap takwa dalam bekerja.
6. Ikhlas dalam bekerja.
7. Menampilkan cara kerja yang terbaik.
8. Memunculkan rasa syukur.
9. Menjalin silaturahmi dan merajut ukhuwah (kerja sama).
10. Menampilkan pelayanan prima (*service excellent*).⁴⁴

Ketekunan dalam bekerja merupakan suatu hal mutlak yang harus dimiliki bagi para pekerja. Ketekunan dalam bekerja akan mendapatkan kehidupan yang lebih baik, karena merasa puas akan kinerja yang dilakukan. Tidak heran, suatu perusahaan, lembaga ataupun organisasi-organisasi pemerintahan dikatakan baik karena etos kerja yang ditunjukkan oleh para pegawainya. Dengan menunjukkan etos kerja yang maksimal, bekerja keras maka tidak menutup kemungkinan akan memberikan manfaat yang sangat lebih kepada masyarakat.

Menurut Hasan dalam buku PSDI karangan Jusmaliani, untuk memajukan kualitas sumber daya insani (SDI) ada tiga dimensi yang harus diperhatikan, yaitu:

⁴⁴Akh. Muwafik Saleh, *Bekerja dengan Hati Nurani*, 63

1. *Dimensi Kepribadian.* Dimensi keperibadian menyangkut kemampuan untuk menjaga integritas, termasuk sikap, tingkah laku, etika, dan moralitas.
2. *Dimensi Produktivitas* menyangkut apa yang dapat dihasilkan oleh manusia tadi dalam jumlah hal jumlah yang lebih banyak dan kualitas yang lebih baik. Dengan memberikan pelatihan yang ditunjukkan pada dimensi produktivitas, maka selain berbuah efisiensi dan output yang lebih baik, aspek fathonah dan tabligh juga tersentuh.
3. *Dimensi Kreativitas* menyangkut kemampuan seseorang untuk berfikir dan berbuat kreatif, menciptakan sesuatu yang berguna bagi dirinya dan masyarakatnya.⁴⁵

Islam juga menganjurkan kepada para pekerja, untuk melakukan tugas dan pekerjaan tanpa ada penyelewengan dan kelalaian, dan bekerja secara efisien. Ketekunan dan ketabahan dalam bekerja dianggap sebagai sesuatu yang terhormat. Suatu pekerjaan kecil yang dilakukan secara konstan dan profesional lebih baik dari suatu pekerjaan yang besar yang dilakukan dengan cara musiman dan tidak profesional. Hal ini sesuai dengan sabda Rasulullah SAW:

أَحَبُّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ تَعَالَى أَدْوَمُهَا وَإِنْ قَلَّ

⁴⁵Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, 101

”Amalan (pekerjaan) yang paling dicintai oleh Allah Ta’ala adalah amalan yang kontinu walaupun itu sedikit.” (HR. Muslim)⁴⁶

Kompetensi dan kejujuran merupakan dua sifat yang membuat seseorang dianggap sebagai pekerja unggulan. Dalam Al-Qur’an ditegaskan, bahwa kompetensi adalah faktor yang paling utama dalam mengawali langkah seseorang. Dalam surat Al-Isra’: 36 dijelaskan tentang larangan mengikuti apa yang seseorang yang tidak mempunyai pengetahuan tentang hal tersebut :

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ
أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

“Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.”(QS. Al-Isra’ : 36)⁴⁷

Ketika seseorang sudah mempunyai *skill* dan juga integritas yang baik, maka yang harus dipahami selanjutnya yaitu motivasi dalam bekerja. SDI harus selalu menjunjung tinggi motivasi untuk maju dalam kehidupan dan pekerjaan yang ditekuninya. Bahwa segalanya diniatkan untuk ibadah dalam rangka memenuhi

⁴⁶<https://muslim.or.id/3009-amalan-lebih-baik-kontinu-walaupun-sedikit.html>
(diunduh pada tanggal 09 Juli 2017 pukul 11:31)

⁴⁷Tim penerjemah yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur’an Departemen Agama R.I., *Al-Jumanatul ‘Ali Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Bandung: Jumanatul ‘Ali-Art, 2004)

kewajibannya kepada Allah. Ketika suatu profesi dikaitkan dengan ibadah, maka seseorang akan takut ketika melangkah pada upaya-upaya yang tidak baik dan bisa merugikan orang lain. Ketakwaan dalam setiap aktivitas merupakan bentuk dari penjagaan tujuan agama.⁴⁸

F. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu (*review research or study*) merupakan kegiatan mendata dan mengevaluasi seluruh hasil studi atau penelitian, terutama skripsi yang lebih dulu membahas fokus yang sama dalam ringkasan tersebut, harus digali kelebihan dan kekurangan skripsi yang telah ada agar posisi skripsi yang akan ditulis terlihat perbedaannya dengan skripsi yang telah ada.⁴⁹

Berikut adalah beberapa skripsi yang meneliti variabel yang sama namun dalam objek yang berbeda.

No	Nama	Judul	Kesimpulan
1	2	3	4
1	Charis Christiani	Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian

⁴⁸Ika Yunia Fauzia, Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid AlSyari'ah*, 293

⁴⁹*Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Jurusan Ekonomi Islam*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN "SMH" Banten, 2016)

		<p>Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal (Universitas 17 Agustus 1945 “UNTAG” Semarang, 2011)</p>	<p>penjelasan (<i>explanatory reseach</i>). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>accidental sampling</i>. Teknik pengumpulan data dengan cara Observasi, <i>Interview Guide</i>, <i>Questionere</i> dan Dokumentasi. Dari perhitungan <i>korelasi Product Moment</i> dapat diketahui nilai “r” hasil yang menggambarkan “Pengaruh Kinerja Aparat terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gemuh Kab Kendal. ” nilainya = 0,113, selanjutnya nilai tersebut dikonsultasikan dengan “r” tabel dengan N = 95 pada taraf signifikansi 5% diketahui nilai tabel adalah = 0,103. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa nilai “r” hasil lebih besar dibandingkan dengan “r” tabel (0,113 > 0,103). Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Gemuh Kab Kendal.⁵⁰</p>
2	Amrin Ali, Dr. Walidun	Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap	Berdasarkan data deskriptif penilain Kinerja Pegawai ini memiliki pengaruh signifikan terhadap

⁵⁰Charis Christiani, *Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal*, (Universitas 17 Agustus 1945 “UNTAG” Semarang, 2011)

	<p>Husain, M.Si, Drs. Rusli Isa, M.Si</p>	<p>kualitas pelayanan Pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolanggo (Universitas Negeri Gorontalo, 2014)</p>	<p>Kualitas Pelayanan, hasil dari regrersi 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 menunjukan 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 komponenvariabel Y. Hal ini dipertegas dengan nilai t hitung 3,864 dan t tabel 1,706, dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu t hitung > t tabel artinya Ho ditolak dan H1 diterima. Kesimpulanya Kinerja Pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas Pelayanan. Hal ini dapat diperjelas bahwa fariabel Kinerja Pegawai tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif sebesar 0,627 terhadap Kualitas Pelayan, sedangkan besarnya pengaruh variabel Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan ditunjukan oleh nilai determinasi ganda (R²) sebesar 0,394. Sedangkan sisanya sebesar</p>
--	---	---	---

			60,6 % dipengaruhi oleh variabel lain. ⁵¹
--	--	--	--

Dari penelitian terdahulu, penulis melihat dari penelitian yang dilakukan oleh Amrin Ali, Walidun Husain, dan Rusli Isa dengan judul “*Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap kualitas pelayanan Pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolanggo*”. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Amrin Ali, Walidu Husain dan Rusli Isa adalah *pertama*, penulis mengganti variabel dependennya yaitu kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat. *Kedua*, objek penelitian terdahulu tersebut berbeda daerah penelitian dengan daerah penelitian ini. *Ketiga*, dalam penentuan jenis teknik pengambilan sampelnya pada penelitian terdahulu menggunakan jenis teknik *purposive sampling*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan jenis teknik *sampling insidental (accidental sampling)*.

G. HIPOTESIS

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih harus di uji kembali kebenarannya. Kebenaran

⁵¹Amrin Ali, Walidun Husain, Rusli Isa, *Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolanggo* (Universitas Negeri Gorontalo, 2014)

itu harus dibuktikan melalui data yang telah dikumpulkan selama penelitian. Hipotesis ini bisa benar dan bisa saja salah, hipotesis ini akan di uji oleh penulis sendiri sehingga akan dapat suatu kesimpulan apakah hipotesa tersebut diterima atau ditolak. Dugaan sementara dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh produktivitas kinerja pegawai yang diukur dengan tingkat produktivitas kinerja (X) yaitu pengaruh positif artinya terdapat pengaruh produktivitas kinerja yang diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat (Y). Dengan kesimpulan bahwa jika produktivitas kinerja pegawai merupakan upaya meningkatkan kepuasan masyarakat dengan kata lain bahwa masyarakat akan dapat merasa terpuaskan akan kinerja pegawai tersebut.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka hipotesa dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$H_0 = 0$ Diduga kinerja pegawai yang diukur dengan tingkat produktivitas tidak berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

$H_a \neq 0$ Diduga kinerja pegawai yang diukur dengan tingkat produktivitas berpengaruh positif terhadap terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan demikian hipotesis penulis yaitu semakin baik produktivitas kinerja pegawai maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

1. Waktu dan Tempat penelitian

Penulis melakukan penelitian dan mengambil pengumpulan data sampel yaitu penelitian terhitung dari bulan Oktober sampai bulan Januari selama 4 bulan di kantor Kecamatan Cikupa

Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan alasan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluh akan masih kurangnya kinerja dari para pegawai dalam pelayanan yang diberikan di kantor Kecamatan Cikupa.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui, dan merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya.⁵² Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang merasakan kinerja dari pegawai pemerintahan Kantor Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling. Berdasarkan hasil data statistik jumlah kependudukan Kecamatan Cikupa pada tahun 2015 yang ada di kantor

⁵²Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 145

Kecamatan Cikupa, bahwa jumlah populasi masyarakat Kecamatan Cikupa berjumlah 261.508 jiwa.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁵³ Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.⁵⁴ Kemudian jenis sampel yang diambil dari teknik tersebut yaitu jenis *Sampling Insidental*, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁵⁵

Dengan demikian berdasarkan metode pengambilan sampel yang digunakan, adapun cara menghitung jumlah dari populasi yang akan dijadikan sampel menggunakan rumus slovin dengan signifikansi/tingkat kesalahan 10%, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + n(e)^2}$$

Dimana : n = Jumlah Sampel

⁵³Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), 62

⁵⁴Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 2013, 148

⁵⁵Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 67

$$\begin{aligned}
 N &= \text{Populasi} \\
 e &= \text{Margin error}^{56} \\
 n &= \frac{N}{1 + n(e)^2} \\
 n &= \frac{261.508}{1 + 261.508(0,1)^2} \\
 n &= 99 \text{ Orang}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang harus diambil oleh peneliti pada *sampling error* 10% sebesar 99,964 orang yang dibulatkan menjadi 100 orang. Namun, dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 150 orang.

B. Jenis Metode Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian korelasi, yaitu penelitian dengan cara menguji apakah dua variabel atau lebih mempunyai hubungan atau tidak. Objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian diinterpretasikan, bentuknya berupa survei dan studi perkembangan.⁵⁷ Mengapa Penelitian ini menggunakan penelitian korelasi karena peneliti ingin menguji

⁵⁶Dwi Suhartanto, *Metode Reser Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 255

⁵⁷Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, 108

apakah dua variabel ini mempunyai hubungan atau tidak. Menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap produktivitas kinerja yang diberikan pegawai kantor Kecamatan Cikupa.

C. Operasional Variabel Penelitian

Pada penelitian ini digunakan dan variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁵⁸ Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel X menjelaskan tentang produktivitas kinerja pegawai. Variabel Y menjelaskan tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Untuk memudahkan dalam pengukuran variabel penelitian maka perlu untuk mengoperasionalkan variabel penelitian ini, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
1	2	3	4

⁵⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 39

Produktivitas Kinerja (X)	Aspek-Aspek Produktivitas Kinerja	Mutu Pekerjaan	Mutu pekerjaan dapat diperlukan untuk meningkatkan produktivitas kinerja
		Kejelasan tujuan	Kejelasan pegawai dalam memilik tujuan kerja yang dicapai dapat meningkatkan produktivitas kinerja yang efektif dan efisien
		Peningkatan hasil yang dicapai	Meningkatkan hasil pekerjaan yang dicapai dapat mendorong produktivitas pekerjaan
		Semangat Kerja	Semangat bekerja menjadi lebih baik lagi dapat menghasilkan produktivitas kinerja yang maksimal
		Kemauan pegawai dalam bekerja	Kemauan atau motivasi yang tinggi dalam bekerja dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan
		Kemampuan Pegawai	Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan aspek penting untuk mendorong tingkat produktivitas kinerja
		Pengembangan Diri	Mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja dapat mendorong produktivitas kinerja
		Tanggung jawab pegawai	Rasa tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sangat diperlukan untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan

1	2	3	4
----------	----------	----------	----------

Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	Indeks Kepuasan Masyarakat	Prosedur Pelayanan	Dengan memberikan tahapan pelayanan yang mudah akan meningkatkan kepuasan masyarakat
		Persyaratan Pelayanan	Persyaratan yang tidak berbelit-belit sangat mendorong tingkat kepuasan masyarakat
		Kejelasan petugas	Kejelasan petugas akan pekerjaan dan tanggung jawabnya akan mendorong kepuasan masyarakat
		Kedisiplinan Petugas	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan nilai utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat
		Tanggung jawab Petugas	Rasa tanggung jawab yang dimiliki petugas sangat diperlukan bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas kepuasan masyarakat
		Kemampuan Petugas	Kemampuan atau keahlian petugas yang maksimal dalam pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat
		Kecepatan Petugas	Kecepatan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan waktu yang ditentukan dapat meningkatkan kepuasan
		Keadilan Petugas	Dengan adanya keadilan petugas dana tidak membedakan status masyarakat dalam melayani dapat meningkatkan kepuasan masyarakat

		Kesopanan dan Keramahan Petugas	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani masyarakat merupakan nilai penting untuk menunjang tingkat kepuasan masyarakat
		Kewajaran Biaya	Keterjangkauan biaya yang dibebankan kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat
		Kepastian Biaya	Adanya Kesesuaian biaya antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dapat mendorong tingkat kepuasan masyarakat
		Kepastian Jadwal	Kepastian jadwal pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat
		Kenyamanan Lingkungan	Lingkungan yang nyaman, bersih dan tertib merupakan nilai penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat
		Keamanan Lingkungan	Kemaman masyarakat selama proses pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat

Dalam melakukan tes dari masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan skala likert, yang mana responden diberikan pilihan jawaban. Pilihan jawaban ini berupa pilihan bertingkat, yaitu SS = Sangat Setuju, S = Setuju, N = Netral, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju. Berikut ini tabel menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan.

Tabel 3.2 Skala Bobot Penilaian

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	3
5	Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Syofian Siregar 2010:139)

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, dapat dilakukan dengan Observasi (pengamatan), Dokumentasi, Kuesioner (angket), Interview (wawancara), dan gabungan ketiganya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik pengamatan menuntut adanya pengamatan dari

seorang peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti.⁵⁹

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang kinerja para pegawai di Kantor Kecamatan Cikupa, sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

Selanjutnya data yang di peroleh dari observasi ini antara lain :

- a) Kinerja dari para pegawai kantor Kecamatan Cikupa
- b) Lokasi/ tempat pelayanan masyarakat di kantor Kecamatan
Cikupa

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual

⁵⁹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 150

dan sesuai dengan masalah penelitian.⁶⁰ Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan kinerja para pegawai kantor Kecamatan Cikupa, dan juga informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi kantor Kecamatan Cikupa serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum.

Dengan demikian data yang diperoleh melalui dokumentasi ini, yaitu :

- a) Latar belakang berdirinya kantor Kecamatan Cikupa
- b) Informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi kantor Kecamatan Cikupa

3. Kuesioner atau angket

Metode angket atau disebut sebagai metode kuisisioner atau dalam bahasa Inggris disebut *questionnaire* (data pertanyaan). Metode angket berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan ke petugas atau

⁶⁰ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, 2008, 152

peneliti.⁶¹ Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat dari produktivitas kinerja yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Cikupa.

Untuk itu dalam hal pengumpulan data skala likert penulis merasa alat pengumpulan data banyak berbentuk pernyataan, sehingga responden banyak yang menjawab dengan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

4. Teknik Interview (wawancara)

Wawancara yang dimaksud di sini adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan permasalahan tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang yang diwawancarai.⁶²

E. Teknik Analisis Data

⁶¹ Burhan Bungin, *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 130

⁶² Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, 150

Pada penelitian ini, pengukuran pengaruh produktivitas kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat menurut perspektif ekonomi Islam, diukur dan dianalisis dengan menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu sebagai berikut :

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N(\sum X^2) - (\sum X)^2)(N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien validitas item yang dicari

N = Banyaknya responden

$\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor Y

$\sum XY$ = jumlah perkalian X dan Y⁶³

2. Uji Reliabilitas

⁶³V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, 177

Reliabilitas merupakan suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan butir-butir pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka *reliable*.⁶⁴ Maka untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus **Cronbach's Alpha** yaitu sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{K}{(K-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma_{b2}}{\sigma_{12}} \right)$$

r_{ii} = reliabilitas instrumen
 K = banyaknya butir soal
 $\sum \sigma_{b2}$ = jumlah varians butir
 σ_{12} = varians total
 (Sugiyono, 2013: 186)

Hasil perhitungan r_{ii} yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi seperti tabel 5 berikut:

Tabel 3.3 Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Agak Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

(Sumber: Sugiyono, 2013:257)

⁶⁴ V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, 186

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau kedua berdistribusi lambang, mendekati normal atau tidak. Untuk mendeteksi bahwa data tersebut berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara melalui sebuah grafik.

Metode regresi bisa disebut memenuhi asumsi normalitas apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal tersebut. Uji normalitas yang dimaksudkan data dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.⁶⁵

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana menunjukkan hubungan dua variabel, yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen. Model persamaan regresi linear sederhana dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y= Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi

⁶⁵Juliansyah Noor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*, (Bandung: PT Grasindo, 2014), 47

a = Harga Y ketika harga X=0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.⁶⁶

5. Koefisien Korelasi (r)

Koefisien korelasi merupakan angka yang menunjukkan tinggi atau rendahnya hubungan antara dua variabel atau lebih. Koefisien korelasi yang tinggi menandakan besarnya hubungan diantara kedua variabel. Besarnya koefisien korelasi berkisar $-1 \leq r \leq +1$. Koefisien korelasi sebesar 1 menunjukkan terjadinya hubungan yang sangat tinggi atau sempurna.

Korelasi yang hanya membahas hubungan dua variabel dinamakan dengan korelasi linear sederhana. Koefisien korelasi untuk sampel dilambangkan dengan huruf r untuk sampel dan ρ (baca rho) untuk populasi. Arah hubungan dinyatakan tanda positif atau negatif didepan angka koefisien korelasi. Tanda

⁶⁶ V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian*, 83

positif (+) menunjukkan hubungan yang searah, sedangkan tanda negatif (-) menunjukkan hubungan yang berlawanan arah.⁶⁷

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien korelasi yang dikuadratkan (r^2) dinamakan dengan koefisien determinasi atau koefisien penentu. Koefisien Determinasi merupakan proporsi untuk menentukan terjadinya presentase variansi bersama antara variabel X dengan variabel Y jika dikalikan dengan 100%. Oleh karena itu besarnya koefisien determinasi adalah $0 \leq r^2 \leq 1$ dan tidak ada koefisien determinasi yang bertanda negatif karena dikuadratkan.⁶⁸

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

⁶⁷Budi Susetyo, *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 115

⁶⁸Budi Susetyo, *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*, 122

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cikupa yang terletak di bagian tengah Kabupaten Tangerang yang beralamat di Jl. Raya Serang, Talagasari, Cikupa, Kabupaten Tangerang, Banten 15710. Kantor Kecamatan Cikupa juga sebagai pintu gerbang utama menuju kawasan pemerintahan Kabupaten Tangerang di Tigaraksa. Banyak kalangan yang menyebut Cikupa sebagai miniatur Kabupaten Tangerang. Berbagai sektor ekonomi tumbuh dan berkembang di Kecamatan dengan populasi jumlah penduduk sekitar 261,508 jiwa pada tahun 2015, kontribusi yang cukup signifikan terhadap perputaran perekonomian di Kabupaten Tangerang.

Berikut adalah jumlah penduduk per Desa/Kelurahan dan Rasio Jenis Kelamin Kecamatan Cikupa Tahun 2015:

NO	DESA/ KELURAHAN	LAKI- LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	RASIO JENIS KELAMIN
1	Budimulya	2.560	2.350	4.910	108,94
2	Bojong	8.894	8.676	17.57	102,51
3	Sukamulya	13.933	13.285	27.218	104,88
4	Cikupa	11.382	11.428	22.810	99,60
5	Dukuh	8.477	8.130	16.607	104,27
6	Bitungjaya	8.145	7.169	15.314	113,61
7	Bunder	9.232	7.601	16.833	121,46
8	Sukadamai	11.629	10.852	22.481	107,16
9	Pasirjaya	14.740	13.993	28.733	105,34
10	Pasirgadung	11.379	10.671	22.050	106,63
11	Talagasari	11.977	11.297	23.274	106,02

12	Talaga	10.323	9.450	19.773	109,24
13	Sukanagara	6.065	5.621	11.686	107,90
14	Cibadak	6.377	5.872	12.249	108,60
	KECAMATAN CIKUPA	135.113	126.395	261.508	106,90

**Tabel 4.1 Jumlah penduduk per Desa/Kelurahan dan Rasio Jenis Kelamin
Kecamatan Cikupa Tahun 2015⁶⁹**

Perkembangan kecamatan Cikupa tidak terlepas dari peran aktif masyarakat serta pemerintah daerah yang secara bersinergi menciptakan suasana kondusif terkait dengan investasi baik dari dalam maupun luar negeri. Kemudahan dalam mengakses dan memperoleh pelayanan publik di Kecamatan Cikupa merupakan bagian dari dukungan pemerintah dalam pembangunan di segala sektor di Kecamatan Cikupa.

Luas wilayah Kecamatan Cikupa 43,407 km², atau sekitar 4,45 % dari luas total wilayah Kabupaten Tangerang. Kecamatan Cikupa menempati urutan Kecamatan terluas ke 7 dari 29 Kecamatan di Kabupaten Tangerang. Batas-batas wilayah Cikupa terbagi menjadi empat bagian sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Pasar Kemis dan Kecamatan Sindang Jaya.

⁶⁹Selayang Pandang Kecamatan Cikupa, Tangerang: Kantor Kecamatan Cikupa, 2015, 20

- Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Curug dan Kota Tangerang.
- Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Kecamatan Panongan.
- Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Balaraja dan Kecamatan Tigaraksa.⁷⁰

Secara Topografi, Kecamatan Cikupa berada di daerah rendah dengan ketinggian antara 30 sampai 67 m dpl (meter di atas permukaan laut) serta kemiringan tanah rata-rata kurang dari 45°. Temperatur udara rata-rata di Kecamatan Cikupa tidak berbeda dengan Kecamatan lain di Kabupaten Tangerang pada umumnya yaitu pada kisaran antara 23°C sampai 33°C. Kecamatan Cikupa terbagi menjadi 14 wilayah administrasi yaitu 12 Desa dan 2 Kelurahan, yaitu Desa Budimulya, Desa Bojong, Desa Cikupa, Desa Dukuh, Desa Bitung Jaya, Desa Sukadamai, Desa Pasir Jaya, Desa Pasir Gadung, Desa Talagasari, Desa Talaga, Desa Sukanagara, Desa Cibadak, Kelurahan Sukamulya, dan Kelurahan Bunder. Satuan lingkungan setempat terkecil adalah RT, terdapat 334 RT dan 78 RW di bawah pemerintahan Desa/Kelurahan di Kecamatan Cikupa.⁷¹

⁷⁰Selayang Pandang Kecamatan Cikupa, 2015, 6

⁷¹Selayang Pandang Kecamatan Cikupa, 2015, 14

B. Visi Misi Kecamatan Cikupa

Visi adalah pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana instansi Pemerintahan harus dibawa dan berkarya agar tetap konsisten dan eksis, mempunyai kreativitas, inovatif serta produktif. Visi merupakan gambaran yang menantang tentang kondisi masa depan, berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi Pemerintah.

Berdasarkan pengertian dimaksud serta didasari oleh potensi kecamatan, visi, dan misi Kabupaten Tangerang dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Tangerang 2013-2019, maka disusun Visi Kecamatan Cikupa “Terwujudnya Kecamatan Cikupa “SEHAT” Sebagai Pengembangan Kawasan *Spiritual, Education, Health, Agriculture, Trading, and Industry.*”

Dalam mewujudkan visi Kecamatan Cikupa terdapat 5 (lima) misi yang akan dilaksanakan sesuai kurun waktu RPJPD Kabupaten Tangerang :

1. Mewujudkan Insan yang bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas
3. Mewujudkan Kecamatan Cikupa yang Sehat, Bersih dan Indah

4. Mewujudkan Perumahan dan Pemukiman yang Berwawasan Lingkungan Hidup
5. Mewujudkan Kecamatan Cikupa yang “SEHAT” *Spiritual, Education, Health, Agriculture, Trading, and Industry.*”⁷²

C. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Cikupa

Berdasarkan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 61 tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Tata Kerja Kecamatan-Kabupaten Tangerang Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah, maka kecamatan merupakan Perangkat Daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dipimpin oleh Camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretasi Daerah.

Koposisi Aparatur Pemerintahan di Kecamatan Cikupa berjumlah 45 orang pegawai terdiri dari 29 PNS, 1 TTK dan 15 honorer. Wilayah administrasi di 12 desa dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang dipilih secara langsung oleh masyarakat setiap 6 tahun sekali. Wilayah administrasi kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah berstatus PNS yang ditugaskan oleh pemerintah daerah.

⁷²Selayang Pandang Kecamatan Cikupa, 2015, 5

Sementara pegawai yang bekerja di kantor desa dan kelurahan tercatat lebih dari 143 orang.⁷³

Sesuai dengan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 61 Tahun 2010 tentang Tugas pokok, fungsi dan tata kerja Kecamatan Kabupaten Tangerang pada pasal 3 menyatakan bahwa :

1. Camat sebagai pelaksana Pemerintah Daerah di tingkat Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan Bupati dan tugas pemerintahan lainnya.
2. Dalam menyelenggarakan tugas pokok Kecamatan Cikupa mempunyai fungsi, yaitu :
 - a. Pelaksanaan perencanaan dan perumusan bahan kebijakan program kerja bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, pembangunan, pengembangan ekonomi dan kesejahteraan social.
 - b. Pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan, penganalisaan data di bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, pembangunan, pengembangan ekonomi dan kesejahteraan social.

⁷³Selayang Pandang Kecamatan Cikupa, 2015, 14

- c. Penyelenggara kegiatan perumusan, ketentraman dan ketertiban umum, pembangunan, pengembangan ekonomi dan kesejahteraan sosial.
- d. Pelaksanaan inventarisasi aset daerah atau kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kecamatan serta pemeliharaan dan pengelolaan fasilitas umum dan fasilitas sosial.
- e. Pelaksanaan pertimbangan pengangkatan kepala kelurahan.
- f. Pelaksanaan peningkatan usaha-usaha pengembangan ekonomi desa dan kelurahan.
- g. Pelaksanaan ketatausahaan umum dan kepegawaian, perencanaan dan keuangan.
- h. Pelaksanaan pemberian rekomendasi/perijinan kewenangan dibidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, pembangunan, pengembangan ekonomi dan kesejahteraan sosial sesuai dengan kewenangannya.
- i. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan pemerintah desa dan kelurahan.
- j. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/ lembaga lainnya terkait dengan kegiatan pemerintahan kecamatan.

- k. Pelaksanaan pengawasan, monitoring dan evaluasi, pengendalian serta pelaporan kegiatan pemerintahan kecamatan.
- l. Pelaksanaan urusan pemerintahan lainnya yang dilimpahkan kecamatan.⁷⁴

Sebagai pegawai pemerintahan yang bekerja melayani masyarakat harus menunjukkan sikap profesionalisme dan bertanggung jawab dalam bekerja. Meningkatkan kualitas kinerja sangat diperlukan demi tercapainya hasil yang maksimal. Hal ini senada dengan apa yang dijelaskan oleh salah satu staff yang bekerja di kantor kecamatan Cikupa yaitu bapak Muhammad Ade Ansori Mahyudin yang menjabat sebagai bagian pelaksanaan keuangan, beliau mengatakan sebagai pegawai harus lebih meningkatkan kualitas kinerja, karena dengan meningkatkan kualitas kinerja maka akan menghasilkan bentuk kinerja yang maksimal dan masyarakat pun akan terpuaskan akan kinerja yang diberikan. Cara untuk meningkatkan kualitas kinerja supaya menjadi pegawai yang produktif, dengan cara diadakannya pelatihan pagi para pegawainya, pemberian motivasi, pemberian penghargaan kepada pegawai yang

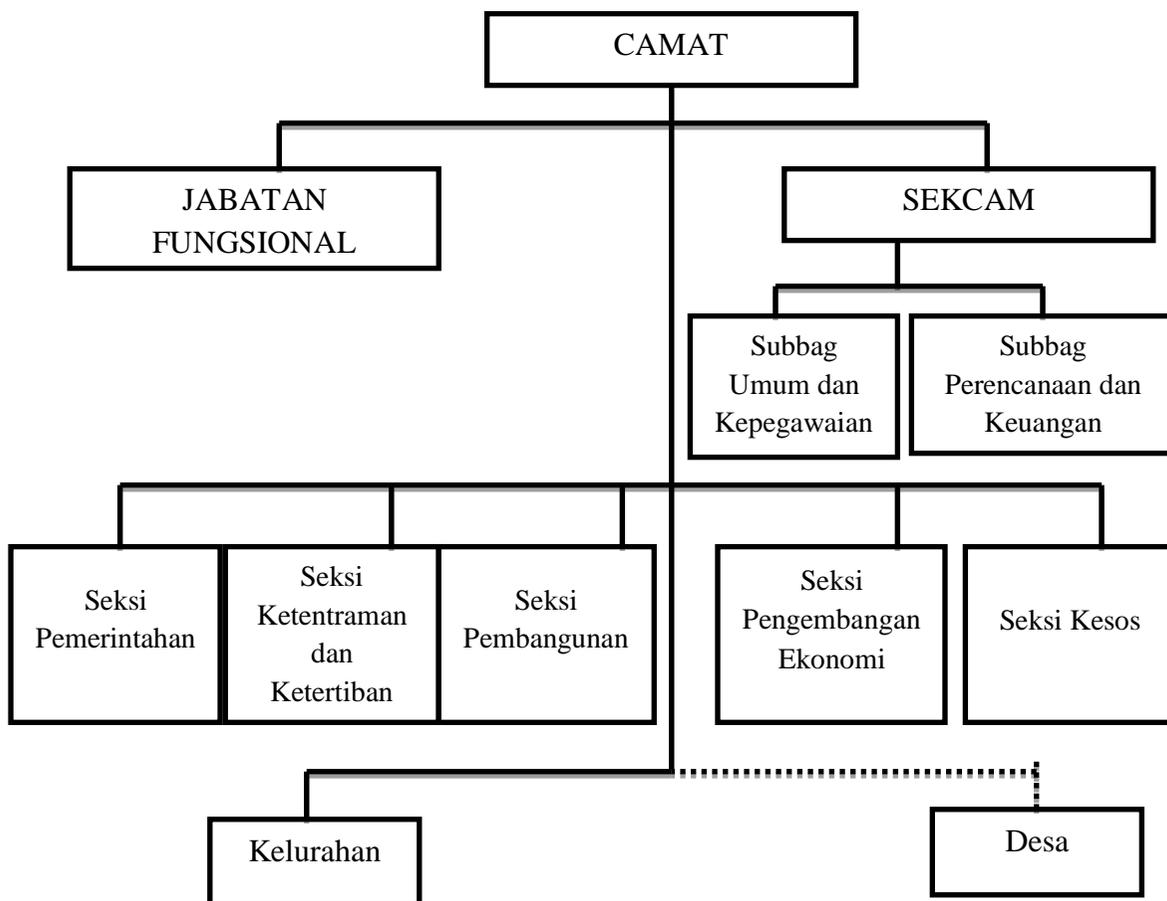
⁷⁴Selayang Pandang Kecamatan Cikupa, 2015, 16

berprestasi, serta evaluasi yang diberikan seorang pemimpin yaitu camat.

Pelatihan kepegawaian sering diadakan oleh badan penyelenggara pelatihan kepegawaian daerah, pelatihan diadakan setahun sekali ataupun dua tahun sekali sesuai kebutuhan. Beliau pun menambahkan untuk para pegawai kantor kecamatan Cikupa selain mengikuti pelatihan, evaluasi kinerja yang diadakan Camat sering diadakan untuk mengevaluasi kinerja para pegawainya. Apabila terdapat pegawai yang kurang maksimal dalam bekerja maka akan ditingkatkan, jika ada yang terlalu berlebihan maka akan distandarkan sesuai SOP yang berlaku.⁷⁵

⁷⁵Wawancara staff bagian keuangan dan pelaksanaan kantor kecamatan Cikupa, Muhammad Ade Ansori Mahyudin, pada tanggal 22 Maret 2017, pukul 09.45 WIB

D. Struktur Organisasi Kecamatan Cikupa



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kecamatan Cikupa

Sumber : Buku Selayang Pandang Kecamatan Cikupa

E. Analisis Deskripsi Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Cikupa yang beralamat Jl. Raya Serang, Talagasari, Cikupa, Kabupaten

Tangerang, Banten 15710 pada bulan Januari-Februari 2017. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan atau yang merasakan kinerja dari para pegawai kantor kecamatan sesuai dengan data sampel sebanyak 150 orang yang terdiri dari 112 orang laki-laki dan 38 orang perempuan dengan rincian sesuai dengan karakteristik responden seperti di bawah ini:

1) Karakteristik responden berdasarkan umur

Dari karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2. Distribusi Masyarakat Berdasarkan Umur

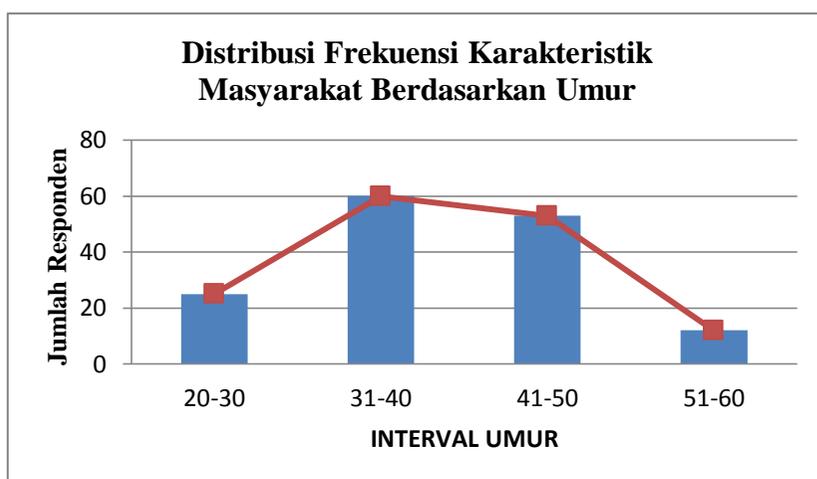
INTERVAL UMUR	FREKUENSI	
	ABSOLUT	PERSENTASE
20 - 30	25	25 %
31 - 40	60	60 %
41 - 50	53	53 %
51 - 60	12	12 %
JUMLAH	150	150 %

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur antara 20-30 tahun

sebanyak 25 orang dengan persentase 25%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur antara 31-40 tahun sebanyak 60 orang dengan proporsi/persentase 60%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.2. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Berdasarkan Umur



2) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

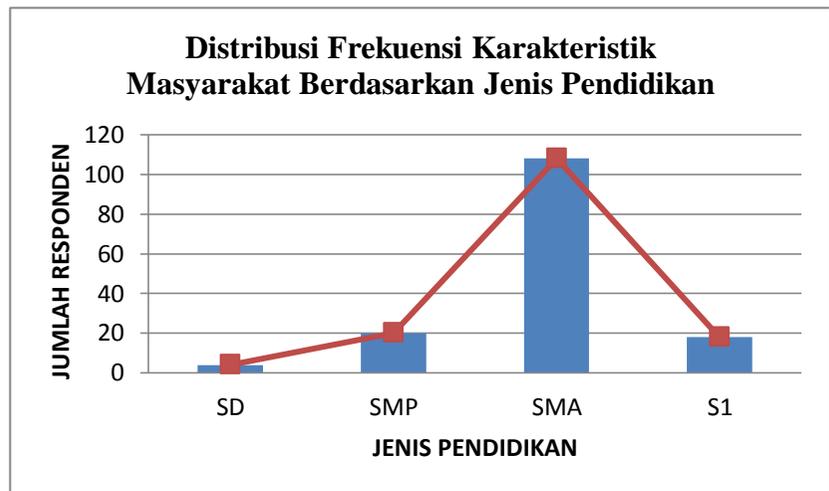
Tabel 4.3. Distribusi Masyarakat Berdasarkan Pendidikan

JENIS PENDIDIKAN	FREKUENSI	
	ABSOLUT	PERSENTASE
SD	4	4%
SMP	20	20%
SMA	108	108%

S1	18	18%
JUMLAH	150	150%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SD sebanyak 4 orang dengan proporsi/persentase 4%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 108 orang dengan proporsi/persentase 108%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.3. Histogram distribusi frekuensi karakteristik Masyarakat menurut jenis pendidikan

3) Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

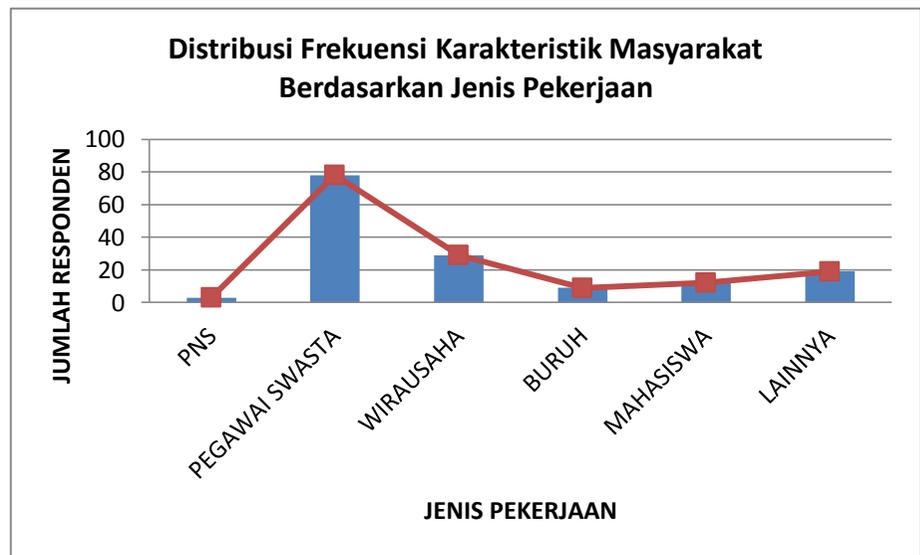
Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4. Distribusi Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan

JENIS PEKERJAAN	FREKUENSI	PERSENTASE
PNS/TNI/POLRI	3	3%
PEGAWAI SWASTA	78	45%
WIRAUSAHA	29	9%
PETANI/BURUH	9	3%
PELAJAR/MAHASISWA	12	5%
LAINNYA	19	15%
JUMLAH	150	150%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 3 orang dengan proporsi/persentase 3%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 78 orang dengan proporsi/persentase 78%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 4.4. Histogram distribusi frekuensi karakteristik masyarakat berdasarkan jenis pekerjaan

F. Hasil Analisis Data Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh dari produktivitas kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat maka peneliti membagikan sebuah kuesioner/ angket kepada 150 responden untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Dari 150 responden tersebut peneliti merekapitulasi seluruh skor pada setiap butir pertanyaan dan kemudian mentabulasikan jumlah skor keseluruhan item pertanyaan dari masing masing variabel, dan menghasilkan sebuah data untuk diuji kebenarannya. Hasil dari penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 4.5
Skor Kuisisioner Produktivitas Kinerja Pegawai (X)

R	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_10	X_11
1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3
6	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4
7	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
8	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
10	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5
11	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
13	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
14	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4
15	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
16	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4
20	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
23	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5
24	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
25	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
26	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
31	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4

34	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
35	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
36	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
37	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4
39	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
40	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4
41	4	3	4	2	3	2	2	3	4	2	4
42	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
43	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4
44	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
45	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
46	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4
47	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
48	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
49	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
53	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
54	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
55	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
56	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
58	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
60	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
61	5	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
64	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
66	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
69	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
70	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4

71	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
72	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3
73	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
74	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
75	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4
76	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5
77	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
78	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
79	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
80	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
81	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5
82	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4
83	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
84	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
86	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
87	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
88	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3
89	4	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
92	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4
93	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
94	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
95	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
96	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
97	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
98	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5
99	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4
100	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
101	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5
102	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
103	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
104	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4
105	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
106	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
107	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5

108	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4
109	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
110	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
111	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4
113	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
114	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4
115	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
116	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
118	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
119	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
120	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	5
121	5	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4
122	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
123	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
124	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
127	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
128	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
129	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5
130	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
131	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
132	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
133	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
134	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
135	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4
136	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
137	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
139	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
140	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
141	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
142	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

27	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
28	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
29	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5
30	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	2
32	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4
34	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
35	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4
36	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
38	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4
39	4	5	4	4	3	5	5	4	2	4	4	4	4
40	4	3	5	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4
41	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4
42	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
44	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4
45	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	2
47	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2
48	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
50	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
53	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3
54	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4
55	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
56	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
58	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3
59	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3
60	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
61	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4
62	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
63	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3

64	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3
65	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
66	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
67	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
69	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
70	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
71	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3
72	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4
74	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
76	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
78	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
79	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3
80	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
82	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
83	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
84	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
85	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5
86	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
87	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3
88	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4
90	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
92	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
94	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
95	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
98	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5
99	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
100	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3

101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
103	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
104	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3
105	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
106	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3
108	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
109	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
110	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
111	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
112	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3
114	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
115	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
116	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3
118	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5
119	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
120	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
121	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
122	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
123	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4
124	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
125	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3
126	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
127	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3
128	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
129	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
130	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
131	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4
132	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4
133	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
134	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
135	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3
136	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
137	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4

138	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4
139	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
140	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3
141	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
142	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
143	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
144	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
146	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
147	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
148	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5

TABEL 4.7
Tabel Tabulasi Variabel Produktivitas Kinerja Pegawai (X) dan
Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

N	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	41	51	2091	1681	2601
2	42	52	2184	1764	2704
3	48	51	2448	2304	2601
4	41	48	1968	1681	2304
5	40	49	1960	1600	2401
6	39	48	1872	1521	2304
7	40	49	1960	1600	2401
8	51	55	2805	2601	3025
9	42	48	2016	1764	2304
10	47	51	2397	2209	2601
11	45	48	2160	2025	2304
12	42	53	2226	1764	2809
13	39	49	1911	1521	2401
14	39	49	1911	1521	2401
15	39	51	1989	1521	2601
16	47	51	2397	2209	2601
17	42	53	2226	1764	2809
18	43	53	2279	1849	2809

19	38	48	1824	1444	2304
20	41	54	2214	1681	2916
21	41	51	2091	1681	2601
22	50	53	2650	2500	2809
23	45	49	2205	2025	2401
24	41	50	2050	1681	2500
25	45	49	2205	2025	2401
26	39	48	1872	1521	2304
27	44	57	2508	1936	3249
28	42	54	2268	1764	2916
29	55	58	3190	3025	3364
30	42	54	2268	1764	2916
31	47	50	2350	2209	2500
32	43	54	2322	1849	2916
33	39	51	1989	1521	2601
34	41	55	2255	1681	3025
35	37	50	1850	1369	2500
36	42	48	2016	1764	2304
37	45	49	2205	2025	2401
38	39	49	1911	1521	2401
39	40	52	2080	1600	2704
40	41	50	2050	1681	2500
41	33	51	1683	1089	2601
42	44	56	2464	1936	3136
43	45	52	2340	2025	2704
44	52	54	2808	2704	2916
45	46	50	2300	2116	2500
46	39	49	1911	1521	2401
47	39	52	2028	1521	2704
48	42	53	2226	1764	2809
49	42	55	2310	1764	3025
50	44	55	2420	1936	3025
51	42	52	2184	1764	2704
52	42	53	2226	1764	2809
53	38	55	2090	1444	3025
54	48	52	2496	2304	2704
55	42	54	2268	1764	2916

56	42	51	2142	1764	2601
57	42	54	2268	1764	2916
58	41	52	2132	1681	2704
59	42	55	2310	1764	3025
60	46	54	2484	2116	2916
61	39	51	1989	1521	2601
62	45	60	2700	2025	3600
63	43	57	2451	1849	3249
64	44	56	2464	1936	3136
65	42	57	2394	1764	3249
66	49	53	2597	2401	2809
67	55	58	3190	3025	3364
68	48	54	2592	2304	2916
69	51	58	2958	2601	3364
70	38	47	1786	1444	2209
71	41	48	1968	1681	2304
72	45	49	2205	2025	2401
73	40	51	2040	1600	2601
74	41	53	2173	1681	2809
75	43	53	2279	1849	2809
76	48	56	2688	2304	3136
77	48	51	2448	2304	2601
78	50	55	2750	2500	3025
79	46	54	2484	2116	2916
80	49	55	2695	2401	3025
81	46	51	2346	2116	2601
82	42	47	1974	1764	2209
83	41	49	2009	1681	2401
84	44	48	2112	1936	2304
85	44	50	2200	1936	2500
86	38	45	1710	1444	2025
87	45	50	2250	2025	2500
88	48	54	2592	2304	2916
89	41	48	1968	1681	2304
90	43	52	2236	1849	2704
91	44	51	2244	1936	2601
92	45	50	2250	2025	2500

93	41	48	1968	1681	2304
94	39	48	1872	1521	2304
95	50	53	2650	2500	2809
96	52	55	2860	2704	3025
97	47	55	2585	2209	3025
98	41	52	2132	1681	2704
99	38	53	2014	1444	2809
100	42	55	2310	1764	3025
101	48	52	2496	2304	2704
102	42	54	2268	1764	2916
103	39	51	1989	1521	2601
104	39	54	2106	1521	2916
105	39	52	2028	1521	2704
106	51	55	2805	2601	3025
107	44	54	2376	1936	2916
108	47	51	2397	2209	2601
109	38	52	1976	1444	2704
110	41	53	2173	1681	2809
111	45	48	2160	2025	2304
112	42	49	2058	1764	2401
113	41	48	1968	1681	2304
114	46	49	2254	2116	2401
115	41	48	1968	1681	2304
116	42	48	2016	1764	2304
117	50	54	2700	2500	2916
118	42	50	2100	1764	2500
119	45	53	2385	2025	2809
120	45	49	2205	2025	2401
121	39	49	1911	1521	2401
122	48	51	2448	2304	2601
123	45	51	2295	2025	2601
124	44	53	2332	1936	2809
125	42	53	2226	1764	2809
126	47	48	2256	2209	2304
127	52	54	2808	2704	2916
128	39	50	1950	1521	2500
129	46	53	2438	2116	2809

130	38	48	1824	1444	2304
131	47	56	2632	2209	3136
132	47	52	2444	2209	2704
133	47	54	2538	2209	2916
134	48	50	2400	2304	2500
135	43	49	2107	1849	2401
136	44	52	2288	1936	2704
137	48	53	2544	2304	2809
138	49	55	2695	2401	3025
139	44	55	2420	1936	3025
140	44	52	2288	1936	2704
141	49	53	2597	2401	2809
142	51	55	2805	2601	3025
143	44	46	2024	1936	2116
144	43	48	2064	1849	2304
145	48	51	2448	2304	2601
146	50	54	2700	2500	2916
147	48	48	2304	2304	2304
148	45	49	2205	2025	2401
149	48	52	2496	2304	2704
150	51	58	2958	2601	3364
Σ	6576	7767	341269	290712	403411

Dari data di atas maka dapat diketahui

Σ	150
X	6576
Y	7767
XY	341269
X ²	290712
Y ²	403411

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*. Analisis uji validitas *Product Moment Pearson Correlation* menggunakan SPSS 16.0. Valid atau tidaknya suatu butir pertanyaan data variabel dapat ditentukan apabila r hitung (r_{xy}) lebih besar dari r_{tabel} . Kriteria validitas yang digunakan dengan $N = 150$ pada taraf signifikansi 5% (0,05), $df = n-2$ maka diperoleh r tabel sebesar 0,1603. Berikut adalah hasil dari uji validitas menggunakan *product Moment Pearson Correlation* SPSS 16.0:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas *Product Moment Pearson Correlation*

No Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,438	0,1603	Valid
2	0,616	0,1603	Valid
3	0,498	0,1603	Valid
4	0,626	0,1603	Valid
5	0,522	0,1603	Valid
6	0,544	0,1603	Valid
7	0,505	0,1603	Valid
8	0,476	0,1603	Valid
9	0,532	0,1603	Valid
10	0,617	0,1603	Valid
11	0,469	0,1603	Valid
12	0,364	0,1603	Valid
13	0,225	0,1603	Valid
14	0,306	0,1603	Valid
15	0,442	0,1603	Valid

16	0,461	0,1603	Valid
17	0,428	0,1603	Valid
18	0,295	0,1603	Valid
19	0,195	0,1603	Valid
20	0,247	0,1603	Valid
21	0,280	0,1603	Valid
22	0,337	0,1603	Valid
23	0,373	0,1603	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 16.0

Dari output di atas dapat kita ketahui bahwa terdapat 23 item pertanyaan yang dikatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 16.0. Nomor item atau pertanyaan dalam angket dikatakan reliable apabila nilai $\alpha > 0,60$. Hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.9
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.800	.799	23

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel di atas nilai Alpha sebesar 0,800 dan diinterpretasikan terhadap tabel pedoman nilai reliabilitas, dapat diketahui bahwa 0,800 berada di antara interval koefisien 0,800-0,1000 maka dapat disimpulkan tingkat hubungan variabel sangat tinggi dan *reliable*.

3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau kedua berdistribusi lambang, mendekati normal atau tidak. Untuk mendeteksi bahwa data tersebut berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara melalui sebuah grafik.

Untuk mengetahui apakah kedua variabel berdistribusi normal maka peneliti menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* pada SPSS 16.0 .

Tabel 4.10**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

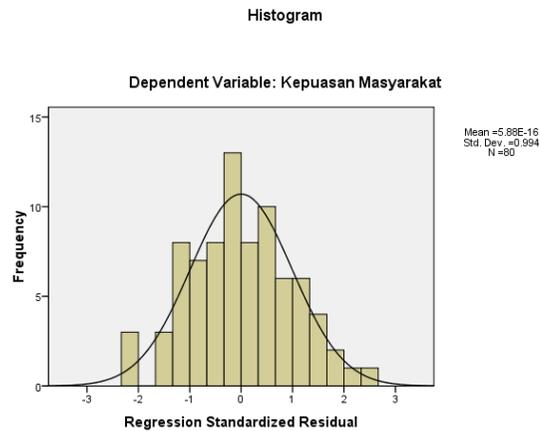
		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.23846458
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.054
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.519
Asymp. Sig. (2-tailed)		.950
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 16.0

Berdasarkan output di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,950 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang kita uji antara variabel dependen dengan variabel independen keduanya berdistribusi normal.

Selain menggunakan rumus *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui apakah kedua variable berdistribusi normal, peneliti juga

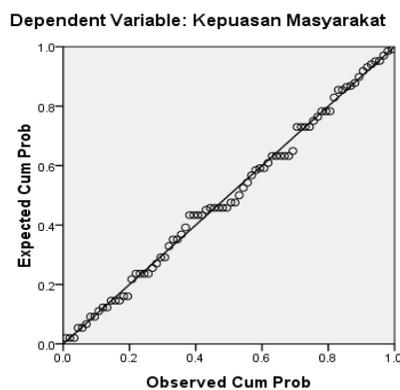
menggunakan grafik histogram dan P-Plot sebagaimana dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4.5. Histogram normalitas data

Berdasarkan tampilan output di atas, diketahui bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi kecondongan kiri dan kekanan seimbang yang artinya bahwa data berdistribusi normal.⁷⁶

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.6. P.Plot normalitas data

⁷⁶Budi Susetyo, *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*, 275

Selanjutnya berdasarkan tampilan output di atas, diketahui bahwa padagambar P-Plot terlihat penyebaran titik-titik berada di sekitar garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.⁷⁷

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana menunjukkan hubungan dua variabel, yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen. Model persamaan regresi linear sederhana dengan rumus, yaitu: $Y = a + bX$

Untuk menunjukkan hubungan kedua variable ini maka peneliti melakukan pengolahan data menggunakan SPSS 16.0. Dari pengolahan data pada SPSS maka dapat diperoleh output pada table dibawah ini:

Tabel 4.11

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.188	4.260		6.382	.000
	Kinerja Pegawai	.620	.105	.556	5.905	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

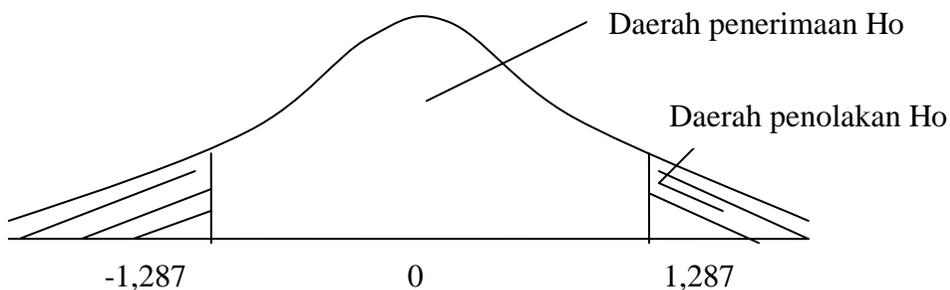
⁷⁷Budi Susetyo, *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*, 276

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 16.0

Berdasarkan Tabel di atas menginformasikan model persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel kinerja pegawai yang ada di kolom Unstandardized *Coefficients* B. Berdasarkan tabel ini diperoleh model persamaan regresi: $Y = 27,188 + 0,620 X$

Kemudian, hasil perhitungan koefisien regresi menunjukkan nilai koefisien konstant 27,188 dengan t hitung 6,382 dan nilai signifikan 0,000. Koefisien slope kinerja pegawai adalah 0,620 dengan nilai t hitung 5,905 dan nilai signifikan adalah 0,000. Nilai t tabel adalah 1,287 yang diperoleh dengan $\alpha = 0,05$ dengan $df = 149$ ($150-1$). Dari hasil perbandingan pada koefisien konstan ternyata nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($6,382 > 1,287$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti hubungan kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat memiliki arah signifikan. Sedangkan koefisien slope nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,905 > 1,287$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti koefisien kinerja pegawai terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.⁷⁸

⁷⁸Budi Susetyo, *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*, 291



Ho diterima apabila $-1,287 < t \text{ hitung} < 1,287$

Ho ditolak apabila $t \text{ hitung} > 1,287$

Berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,905 > 1,287$), maka menolak H_0 dan menerima H_a .

5. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan angka yang menunjukkan tinggi atau rendahnya hubungan antara dua variabel atau lebih. Koefisien korelasi yang tinggi menandakan besarnya hubungan diantara kedua variabel. Besarnya koefisien korelasi berkisar $-1 \leq r \leq +1$. Koefisien korelasi sebesar 1 menunjukkan terjadinya hubungan yang sangat tinggi atau sempurna.⁷⁹

⁷⁹Budi Susetyo, *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*, 115

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut:⁸⁰

Tabel 4.12 Interpretasi kekuatan kedua hubungan variabel

Koefisien	Kekuatan Hubungan
0	Tidak ada korelasi antara kedua variabel
$>0 - 0,25$	Korelasi sangat lemah
$>0,25 - 0,5$	Korelasi Cukup
$>0,5 - 0,75$	Korelasi Kuat
$>0,75 - 0,99$	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

Untuk mengetahui kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih maka peneliti menggunakan analisis data SPSS 16.0, maka dapat diinterpretasikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.300	2.253

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 16.0

⁸⁰<https://alvinburhani.wordpress.com/2012/06/28/koefisien-korelasi-signifikansideterminasi/>(diakses pada tanggal 22 maret 2017, pukul 21.47 WIB)

Berdasarkan tabel di atas, simbol R diketahui sebagai nilai koefisien korelasi yang mana sebesar 0,556. Jadi, sesuai dengan kriteria koefisien korelasi yaitu:

- Jika angka koefisien korelasi menunjukkan 0, maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan
- Jika angka koefisien korelasi mendekati 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin kuat
- Jika angka koefisien korelasi mendekati 0, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin lemah
- Jika angka koefisien korelasi sama dengan 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna positif.
- Jika angka koefisien korelasi sama dengan -1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna negatif.⁸¹

Karena nilai koefisien korelasi sebesar 0,556 dan berada pada rentang 0,5 – 0,75 maka korelasi kedua variabel kuat, dan dikategorikan mendekati 1 maka dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel mempunyai hubungan kuat.

⁸¹<https://alvinburhani.wordpress.com/2012/06/28/koefisien-korelasi-signifikansi-determinasi/> (diunduh pada tanggal 28 Februari 2017, pukul 08.40 WIB)

6. Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi yang dikuadratkan (r^2) dinamakan dengan koefisien determinasi atau koefisien penentu. Koefisien Determinasi merupakan proporsi untuk menentukan terjadinya presentase variansi bersama antara variabel X dengan variabel Y jika dikalikan dengan 100%. Oleh karena itu besarnya koefisien determinasi adalah $0 \leq r^2 \leq 1$ dan tidak ada koefisien determinasi yang bertanda negatif karena dikuadratkan.

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis data SPSS 16.0, maka dapat diketahui melalui tabel di bawah ini:

Tabel 4.14

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.300	2.253

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 16.0

Melalui tabel di atas juga diperoleh nilai *R Square* atau koefisien determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai *R Square* yang diperoleh adalah 0,309 yang kemudian dikalikan dengan 100% maka diperoleh nilai *R Square*

sebesar 30,9% yang dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas (Kinerja Pegawai) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 30,9% terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat) dan 69,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel X.

Adapun faktor-faktor lain yaitu sebesar 69,1% mencakup segala sesuatu yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil survey faktor-faktor tersebut antara lain, lingkungan kantor Kecamatan yang luas dan nyaman, tersedianya parkir yang luas, tersedianya ruang tunggu yang memadai, ruangan yang ber-AC, gedung kantor yang cukup megah karena baru pindah dari kantor yang lama.

G. Perspektif Ekonomi Islam Tentang Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Cikupa

Berdasarkan hasil temuan, pendapat dari masyarakat dan analisa peneliti mengenai kinerja pegawai di kantor Kecamatan Cikupa maka dapat disimpulkan bahwa masih terlihat kurang maksimalnya para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebarkannya. Masih terlihat beberapa pegawai yang bermalasan yang mana Islam sangat tidak menganjurkan bagi hambanya untuk bermalasan dalam bekerja. Ketidakseriusan pegawai

dalam bekerja pun masih terlihat sangat jelas, banyak masyarakat yang mengeluh akan kinerja tersebut.

Islam memandang bahwa sebagai pegawai yang bekerja untuk masyarakat harus bertanggung jawab akan amanah yang dibebankannya, bekerja dengan hati nurani, tidak menyulitkan masyarakat, dan juga harus memiliki karakter yang kuat serta akhlak yang baik, seperti karakter yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW, yaitu sifat *shidiq*, *Amanah*, *Fathonah*, dan *Tabligh*. Dengan demikian, para pegawai kantor Kecamatan Cikupa harus lebih meningkatkan kualitas kinerja yang sesuai dengan ajaran (norma) Islam.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai jawaban dari perumusan masalah.

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan hasil analisis menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai koefisien konstant 27,188 dengan t hitung 6,382 dan nilai signifikan 0,000. Koefisien slope kinerja pegawai adalah 0,620 dengan nilai t hitung 5,905 dan nilai signifikan adalah 0,000. Nilai t tabel adalah 1,287 yang diperoleh dengan $\alpha = 0,05$ dengan $df = 149$ ($150-1$). Dari hasil perbandingan pada koefisien konstan ternyata nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($6,382 > 1,287$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka menolak H_0 dan menerima H_a yang berarti hubungan kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat memiliki arah signifikan. Sedangkan koefisien slope nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,905 > 1,287$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka menolak

Ho dan menerima Ha. Sehingga semakin baik produktivitas kinerja pegawai maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

2. Terdapat pengaruh hubungan yang kuat antara kedua variabel yaitu variabel X (Produktivitas Kinerja Pegawai) dan Variabel Y (Tingkat Kepuasan Masyarakat). Hal ini dibuktikan dengan nilai r yaitu sebesar 0,556 yang mana koefisien korelasi tersebut berada pada rentang 0,5 – 0,75 (korelasi kuat). Kemudian diperoleh nilai r^2 yaitu sebesar 0,309 atau 30,9% yang dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas (Produktivitas Kinerja Pegawai) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 30,9% terhadap variabel terikat (Tingkat Kepuasan Masyarakat) dan 69,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel X. Sehingga semakin baik produktivitas kinerja pegawai maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.
3. Perspektif ekonomi Islam memandang bahwa kepuasan masyarakat dapat dirasakan dari bentuk kinerja pegawai yang diberikan. Oleh karena itu, Sumber daya manusia di dalam suatu lembaga pemerintahan harus dibekali dengan nilai-nilai jiwa yang berkualitas, seperti menumbuhkan rasa ikhlas dalam bekerja, menumbuhkan sikap sopan dan karakter yang baik, mampu

merasakan apa yang dikhawatirkan masyarakat, mampu menyentuh hati masyarakat. Dan juga bekerja dengan hati nurani yang baik, yaitu seperti mengawali kerja dengan niat baik dan benar, menjaga agama Allah SWT dalam bekerja, menghadirkan Allah SWT dalam setiap pekerjaan, menggunakan hati nurani dalam menentukan sikap dalam bekerja, menampilkan sikap takwa dalam bekerja, ikhlas dalam bekerja, menampilkan cara kerja yang terbaik, memunculkan rasa syukur, menjalin silaturahmi dan merajut ukhuwah (kerja sama), menampilkan pelayanan prima (*service excellent*), Serta mempunyai kepribadian yang kuat yang didasari dengan akhlak dan moral yang baik.

B. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian mengenai produktivitas kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Harus lebih meningkatkan nilai-nilai kualitas kejiwaan para pegawai dalam bekerja dengan cara rutin diadakannya pelatihan, pemberian motivasi dan juga evaluasi kinerja, serta lebih meningkatkan kualitas bekerja dengan hati nurani yang mana

bekerja dengan sepenuh hati, menunjukkan sikap yang baik, sopan, ikhlas dalam bekerja, serta menampilkan pelayanan prima.

2. Pegawai harus memiliki karakter yang kuat serta akhlak yang baik, seperti karakter yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW, yaitu sifat *shidiq*, *Amanah*, *Fathonah*, dan *Tabligh*.

DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Bungin, Burhan. Metodologi penelitian sosial dan ekonomi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Jurusan Ekonomi Islam, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN “SMH” Banten, 2016).
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fauzia, IkaYunia dan Abdul Kadir Riyadi. Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syari’ah, Jakarta : Kecana, 2014.
- Jusmaliani. *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Mangkunegara. Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja SD*, Bandung: PT Refika Aditama, 2005.
- Mangkuprawira, Sjafri. *Manajemen Sumber Daya Strategik*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2014.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Moehariono. Indikator Kinerja Utama (IKU) Perencanaan, Aplikasi, dan Pengembangan, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Muhammad. Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Noor, Juliansyah. Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen, Bandung: PT Grasindo, 2014.
- Pasolong, Harbani. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Saleh, Akh. Muwafik. *Bekerja dengan Hati Nurani*, Jakarta: Erlangga, 2009.

Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung : PT Refika Aditama, 2011.

Sinungan, Muchdarsyah. *Produktivitas apa dan bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.

Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2013.

Sujarweni, Wiratna dan Poly Endrayanto. *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Suhartanto, Dwi. *Metode Reset Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Susetyo, Budi. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*, Bandung: PT Refika Aditama, 2012.

Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.

Tim penerjemah yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama R.I., *Al-Jumanatul 'Ali Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Jumanatul 'Ali-Art, 2004.

Uha, Ismail Nawawi. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, Jakarta: Kencana, 2013.

Wibowo. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013.

Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.

<https://alvinburhani.wordpress.com/2012/06/28/koefisien-korelasi-signifikansi-determinasi/>, (diunduh pada tanggal 28 Februari 2017, pukul 08.40 WIB).

<https://muslim.or.id/3009-amalan-lebih-baik-kontinu-walaupun-sedikit.html> (diunduh pada tanggal 09 Juli 2017 pukul 11:31 WIB).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER SURVEY PRODUKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PEMERINTAHAN KANTOR KECAMATAN CIKUPA

A. Petunjuk pengisian instrumen :

1. Bacalah dengan seksama sebelum kuesioner diisi
2. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai produktivitas kinerja pegawai kantor Kecamatan Cikupa.
3. Nilai/ jawaban yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai/ jawaban yang benar adanya sesuai dengan keadaan yang ada.
4. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.
5. Pertanyaan-pertanyaan di bawah berkaitan dengan produktivitas kinerja pegawai
6. Sebelum dilakukan pengisian instrumen pertanyaan, Isilah terlebih dahulu kolom identitas pengisi kuesioner
7. Pertanyaan-pertanyaan dibawah berbentuk sebuah **pernyataan**, jadi jawablah sesuai dengan kenyataan yang ada.
8. Berilah tanda silang (**x**) atau *ceklis* (\surd) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan dan keterangan yang tertera
9. **Keterangan jawaban:**
 - **ST = Sangat Setuju, S = Setuju, N = Netral , TS = Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju**

B. Identitas Responden/pengisi kuesioner

1. Nama Responden : _____
2. Umur : _____ tahun
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir: a. SD kebawah d. Diploma

11	Pegawai kantor sangat cekatan dalam merespon keluhan masyarakat					
----	---	--	--	--	--	--

B. Tingkat Kepuasan Masyarakat

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Prosedur atau tahapan pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan sangat mudah untuk dipahami					
2	Persyaratan yang diberikan pegawai tidak berbelit-belit					
3	Jumlah petugas pelayanan sudah sangat memadai dalam melayani					
4	Petugas pelayanan sangat disiplin dan cepat dalam menyelesaikan pelayanan					
5	Petugas pelayanan sangat bertanggung jawab dalam melayani masyarakat					
6	Kemampuan dan keahlian petugas dalam melayani sangat baik					
7	Petugas pelayanan sangat cepat dalam memproses keluhan masyarakat					
8	Petugas sangat adil dan tidak membedakan status masyarakat dalam pelayanan					
9	Petugas pelayanan sangat ramah dan sopan dalam melayani atau menyambut masyarakat					
10	Biaya pelayanan yang ditetapkan oleh petugas pelayanan sangat wajar					
11	Biaya yang dibayarkan masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintahan setempat					
12	Jadwal pelayanan selalu tepat pada waktu yang telah ditetapkan					
13	Lingkungan kantor pelayanan kecamatan cikupa sangat bersih dan nyaman					

