

## **Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo)**

**Suharno, Muhammad Syarif Hidayatullah Elmas\*, Seger Priantono,**  
Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga  
\*e-mail : elmas@upm.ac.id

### **Abstrak:**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo, dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Metode pengumpulan data dengan kuesioner, sampel sebanyak 47 orang pegawai Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo dengan metode pengambilan sampel yaitu sampel jenuh. Metode analisis data berupa analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian) nilai  $t_{hitung}$  (7,624) >  $t_{tabel}$  (2,321) dengan nilai  $sig. = 0,000 < \alpha = 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepegawaian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo. Variabel  $X_2$  (Kepuasan Kerja Pegawai) nilai  $t_{hitung}$  (3,725) >  $t_{tabel}$  (2,321) dengan nilai  $sig. = 0,001 < \alpha = 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo.

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

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of the quality of personnel administration services on employee performance in the Probolinggo City Treasury and Regional Treasury and to determine the effect of employee job satisfaction on employee performance in the Probolinggo City Treasury and Regional Treasury. This type of research is causal research. Methods of data collection using a questionnaire, a sample of 47 employees of the Probolinggo City Treasury and Regional Treasury with the sampling method is saturated sample. The data analysis method is multiple linear regression analysis. The results showed that the variable  $X_1$  (Quality of Personnel Administration Services)  $t_{count}$  (7.624) >  $t_{table}$  (2.321) with a  $sig. = 0.000 < \alpha = 0.05$ , this proves that the quality of personnel administration services has a significant influence on employee performance variables in the Treasury and Regional Treasury Sector of the City of Probolinggo. Variable  $X_2$  (Employee Job Satisfaction)  $t_{count}$  (3,725) >  $t_{table}$  (2,321) with  $sig. = 0.001 < \alpha = 0.05$ , this proves that employee job satisfaction has a significant influence on employee performance variables in the Regional Treasury and Cash Sector Probolinggo City.*

**Keywords:** Service Quality, Job Satisfaction, Employee Performance

### **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi informasi seolah-olah membuat semua orang dapat mengetahui apa saja yang ingin mereka ketahui dengan segera. Sementara itu seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat

menunjang efektivitas, produktivitas dan efisiensi kinerja pegawai. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun sebelumnya (Ma'arif, Sukmawati, dan Damayanthi, 2013). Perlunya penerapan Sistem Informasi

Manajemen Kepegawaian adalah untuk memantapkan administrasi kepegawaian sebagai upaya memenuhi kebutuhan informasi data pegawai yang cepat, tepat, akuntabel, dan *up to date*. Dengan mengkonversi data manual menjadi data digital ke dalam suatu database dan aplikasi terkomputerisasi dalam satu payung sistem yang disebut system informasi kepegawaian berbasis website yang ditujukan untuk penggunaan secara *mobile* dan *flexibel*. Untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui kinerja pegawai, maka faktor-faktor yang perlu diperhatikan dengan sungguh-sungguh (Fachreza<sup>1</sup>, Musnadi, Majid. 2018) mengingat pentingnya pengelolaan data pegawai, maka pentingnya peningkatan kualitas pengelolaan kepegawaian melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). SIMPEG merupakan salah satu prioritas dalam tahapan pengembangan *e-government* di Indonesia pada umumnya. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif global saat ini, peningkatan produktivitas organisasi adalah penting. Keberhasilan negara dalam ekonomi global, akan tergantung sepenuhnya dari kinerja organisasi, baik organisasi publik maupun swasta.

Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo adalah salah satu instansi di dalam Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang mulai mengembangkan teknologi *e-government*. Hal itu sejalan dengan meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap transparansi informasi publik. Dengan mengimplementasikan *e-government*, untuk menyelesaikan permasalahan kepegawaian juga telah dilakukan langkah nyata yang dimulai sejak tahun 2012 sudah membuat rancangan desain arsitektur Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) sudah diterapkan mulai dari pusat hingga daerah di lingkungan Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo. Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen

Kepegawaian (SIMPEG), maka data-data yang berhubungan dengan pegawai negeri sipil akan lebih terintegrasi dengan baik.

Dengan adanya pengembangan *E-Gov*, dilakukan penataan pada sistem manajemen dan juga pada proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Langkah nyata dalam pengimplementasian *E-Gov* adalah dengan menyelesaikan permasalahan kepegawaian dengan dibentuknya Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). Berdasarkan hasil awal observasi awal di Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo tersebut diketahui bahwa masih terdapat beberapa masalah pada tertib administrasi dan pelaporan yang belum maksimal yang mana ketersediaan data tergantung pengiriman data dari unit-unit utama yang pada umumnya tidak lengkap dan proses pengiriman data ke Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah cukup lama. Permasalahan lain adalah minimnya sarana prasarana atau perangkat teknologi informasi SIMPEG, serta rendahnya kualitas informasi kepegawaian yang akan diolah menjadi data kepegawaian dengan menggunakan SIMPEG. Salah satu unsur pendukung peningkatan kinerja pegawai adalah faktor kepuasan kerja. Upaya meningkatkan kepuasan kerja dengan jalan memberikan dorongan untuk bekerja, meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, dan menekan rasa malas bekerja pegawai. Kelancaran pada proses pengembangan sumberdaya manusia di sektor publik tidak terlepas dari efektivitas dalam bidang administrasi kepegawaian yang kaitannya dengan sistem informasi manajemen kepegawaian. Proses administrasi bagi pegawai negeri sipil yang jumlahnya cukup besar, memerlukan dukungan sistem informasi yang memadai.

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) yang diimplementasikan secara maksimal di Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo hendaknya dapat mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Berhasil

atau tidaknya kinerja Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) secara tidak langsung merupakan sebuah cermin dari berhasil atau tidaknya pelayanan kepegawaian di Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan dengan memberi judul **“Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi pada Pegawai Pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo)”**.

### Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo.

### METODE

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kausal-komparatif, sebagaimana menurut Azwar (2012:9) bahwa “Melalui suatu penelitian kausal-komparatif, hubungan sebab-akibat dapat diselidiki lewat pengamatan terhadap konsekuensi yang sudah terjadi dan menengok ulang data yang ada untuk menemukan faktor-faktor penyebab yang mungkin terdapat disana”.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo pengguna administrasi kepegawaian yang berjumlah 47 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011:85). Jadi sampel yang digunakan sebanyak 47 orang pegawai..

Sumber data dalam penelitian berasal dari sumber data primer. Menurut Sugiyono

(2011:137) “Sumber primer adalah sumber data yang diberikan langsung mmemberikan data kepada pengumpul data”. Sumber primer diperoleh langsung dari pegawai Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo yang dijadikan responden penelitian, melalui kuesioner tentang kualitas pelayanan administrasi kepegawaian, kepuasan kerja pegawai, dan kinerja pegawai. Bagian Metode berisi desain penelitian yang digunakan (metode, model penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengukuran variabel, waktu dan tempat penelitian, kerangka berpikir) serta hal-hal yang berkaitan dengan cara penelitian.

### HASIL

#### Deskripsi Responden

1. Jenis kelamin responden laki-laki berjumlah 27 orang (57%) dan responden perempuan berjumlah 20 orang (43%), disimpulkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki daripada perempuan.
2. Usia responden sebanyak 2 orang (4%) berusia 20 – 30 tahun, responden sebanyak 28 orang (60%) berusia antara 31 – 40 tahun, responden sebanyak 17 orang (36%) berusia di atas 40 tahun, disimpulkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini terbanyak pegawai berusia antara 31 – 40 tahun.
3. Pendidikan akhir responden sebanyak 32 orang (68%) lulusan SMA, responden sebanyak 5 orang (11%) berpendidikan D3 (Diploma), responden sebanyak 10 orang (21%) berpendidikan Sarjana, disimpulkan bahwa responden terbanyak dengan tingkat pendidikan SMA.
4. Masa kerja responden sebanyak 8 orang (17%) dengan masa kerja dengan masa kerja antara 6 – 10 tahun, responden sebanyak 26 orang (55%) dengan masa kerja antara 11 – 15 tahun,, dan responden sebanyak 13 orang (28%) dengan masa kerja lebih dari 15 tahun,

disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah dengan masa kerja antara 11 – 15 tahun.

### Uji Kualitas Data

Dalam tahap ini, peneliti melakukan uji validitas dan reabilitas dari hasil kuesioner yang telah di sebar kepada responden (Damayanti, Hanafi, dan Cahyadi. 2018)

#### a. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas setiap pernyataan dalam indikator dari masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan administrasi kepegawaian, kepuasan kerja pegawai, dan kinerja pegawai masuk dalam kategori valid karena nilai koefisien korelasi ( $r$ ) yang diperoleh lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,294 (untuk level signifikan 5%  $r_{tabel}$  pada  $n-2 = 47-2 = 45$  yaitu 0,294).

#### b. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 1 : Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Critical Value	Ket.
Kualitas Pelayanan			
Administrasi Kepegawaian ( $X_1$ )	0.755	0,7	Reliabel
Kepuasan Kerja Pegawai ( $X_2$ )	0.769	0,7	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0.731	0,7	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2020

Dari uji reliabilitas pada Tabel 1 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,700, dari hasil uji reliabilitas ini dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan (kuesioner) masing-masing variabel yang digunakan bersifat reliabel, dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### Uji Asumsi Klasik

Tahap berikutnya adalah menguji asumsi klasik, di antaranya :

#### a. Uji Normalitas

Dari uji normalitas menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 2 : Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		47
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.12168977
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.609
Asymp. Sig. (2-tailed)		.852
a. Test distribution is Normal.		
Sumber: Data diolah, 2020		

Dari tabel tersebut terlihat bahwa nilai probabilitasnya yaitu *Asymp.Sig (2-tailed)* bernilai 0,852 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3 : Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
$X_1$	.964	1.037
$X_2$	.964	1.037

Sumber : Data primer diolah, 2020

Dari hasil uji multikolinearitas pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi kepegawaian ( $X_1$ ), dan kepuasan kerja pegawai ( $X_2$ ) keduanya dengan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, hal ini berarti bahwa semua variabel bebas tidak terdapat masalah multikolinearitas.

#### c. Uji Autokorelasi

Data hasil uji autokorelasi sebagaimana Tabel berikut:

**Tabel 4 : Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	RSquare	Model Summary <sup>b</sup>		Durbin-Watson
			Adjusted R Square	Sd Error of the Estimate	
1	.803 <sup>a</sup>	.645	.628	1.147	1.922

a. Predictors (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2020

Hasil uji autokorelasi diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,922, karena nilai DW tes ini berkisar antara 1,6204 sampai 2,3796 (4 - DU pada k=3) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah autokorelasi.

**d. Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas di tabel berikut:

**Tabel 5 : Hasil Uji Heteroskedastisitas**

No	Variabel	Sig (2-tailed)	Leadsig (one)	Kategori
1	X1 (Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian)	0,525	0,05	Tidak Heteroskedastis
2	X2 (Kepuasan Kerja Pegawai)	0,862	0,05	Tidak Heteroskedastis

Sumber: Data primer diolah, 2020

Hasil uji koefisien korelasi *Spearman's rho* antara variabel X<sub>1</sub> dan residualnya dengan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,525, variabel X<sub>2</sub> dan residualnya dengan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,862, karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel, hasil analisis dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

**Tabel 6 : Hasil Analisis Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Sd Error	Beta		
1 (Constant)	9,165	1,262		7,264	.000
X1	.283	.089	.665	7,268	.000
X2	.175	.047	.341	3,725	.001

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6 tersebut persamaan regresi berganda yang diperoleh yaitu  $Y = 9,165 + 0,283X_1 + 0,175X_2$  makna dari persamaan regresi berganda ini sebagai berikut:

- a. Konstanta a = 9,165

Nilai konstanta ini memberi pengertian bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan administrasi kepegawaian, dan kepuasan kerja pegawai maka kinerja pegawai bernilai sebesar 9,165

- b. Koefisien regresi b<sub>1</sub> (variabel kualitas pelayanan administrasi kepegawaian) = 0,283

Koefisien regresi ini memberi pengertian bahwa jika ada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian akan diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai sebesar 0,283 apabila diikuti dengan peningkatan kepuasan kerja pegawai.

- c. Koefisien regresi b<sub>2</sub> (variabel kepuasan kerja pegawai) = 0,175

Koefisien ini memberi pengertian bahwa jika ada peningkatan kepuasan kerja pegawai akan diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai sebesar 0,175 apabila diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

**Pengujian Hipotesis**

Uji hipotesis dalam penelitian ini dengan uji individual (uji t) dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah atau parsial, hasil pengujian (Uji t) pada tingkat signifikansi 5%,  $n = 47$   $df = n - k = 47 - 3 = 44$  maka nilai  $t_{tabel}$  2,321, sebagai berikut:

**Tabel 7 : Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig
$X_1$ (Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian)	7,264	2,321	.000
$X_2$ (Kepuasan Kerja Pegawai)	3,725	2,321	.001

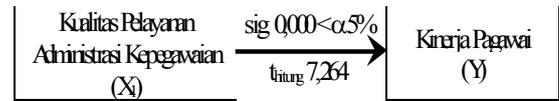
Sumber: Data diolah 2020

Data Tabel 7 dapat diketahui hasil uji hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian) nilai  $t_{hitung}$  (7,264) >  $t_{tabel}$  (2,321) dengan nilai  $sig. = 0,000 < \alpha = 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepegawaian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo.
2. Variabel  $X_2$  (Kepuasan Kerja Pegawai) nilai  $t_{hitung}$  (3,725) >  $t_{tabel}$  (2,321) dengan nilai  $sig. = 0,001 < \alpha = 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo.

#### Hasil Kerangka Berpikir dan Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai. Hasil pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai digambarkan sebagai berikut:



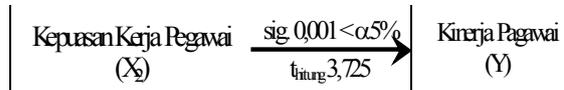
Gambar 1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian terhadap Kinerja Pegawai

Sumber : Data diolah 2020

Pada gambar 1 tersebut menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kinerja pegawai, dari hasil pengujian menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (7,264) >  $t_{tabel}$  (2,321) dengan nilai  $sig. = 0,000 < \alpha = 0,05$ , terbukti bahwa kualitas pelayanan administrasi kepegawaian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santhi, Nova Hari, dan Widya Hartati (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut Santhi dan Widya (2017) menyebutkan bahwa "Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik". Memiliki kinerja yang baik akan mampu merubah kebiasaan-kebiasaan buruk didalam bekerja yang berdampak terhadap citra organisasi, oleh karena itu hal-hal yang sekiranya dapat merusak citra organisasi harus dihilangkan. Wujud nyata pelayanan sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pegawai.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai, digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 : Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pegawai

Sumber : Data diolah 2020

Pada gambar 2 tersebut menunjukkan pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai, dari hasil pengujian menunjukkan nilai  $t_{hitung} (3,725) > t_{tabel} (2,321)$  dengan nilai  $sig. = 0,001 < \alpha 0,05$ , hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Arifin dan Laila (2016) menyebutkan bahwa "Dimensi kepuasan kerja memiliki hubungan positif terhadap kinerja pegawai". Sedangkan hasil penelitian Sari, Oxy Rindiantika, dan Heru Susilo (2018), Yusniawan, Riza dan Ipik Perman (2018), dan Octavia, Ade, Suswitaroza dan Aulia Putri Anwar (2011) juga menunjukkan "Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan". Kepuasan kerja merupakan salah satu bentuk perilaku kerja pegawai yang didefinisikan sebagai sesuatu yang menyenangkan atau sisi hasil emosional yang positif atas penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja ditentukan oleh perbedaan antara semua yang diharapkan dengan semua yang dirasakan dari pekerjaannya atau semua yang diterimanya secara aktual.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan administrasi kepegawaian berpengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo.
2. Variabel kepuasan kerja pegawai berpengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo.

### Saran

Dengan mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan administrasi kepegawaian dan kepuasan kerja pegawai terhadap kinerja pegawai, diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hendaknya hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dengan pentingnya pelayanan administrasi kepegawaian dan kepuasan kerja pegawai dalam rangka menciptakan kinerja pegawai terutama di Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo.
2. Hendaknya hasil penelitian ini bagi kalangan ilmiah, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan masukan mengenai peranan-peranan pelayanan administrasi kepegawaian dari Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dalam penyelenggaraan pemerintahan yang nantinya dapat ditambahkan dalam program pembelajaran kuliah Sistem Informasi Manajemen.
3. Hendaknya Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan pegawai, di antaranya menjalankan prosedur pelayanan yang baik, memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, tanggung jawab atas tugas yang jelas, kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, penyelesaian pekerjaan yang cepat dan tepat. Kesimpulan dapat bersifat generalisasi temuan sesuai permasalahan penelitian yang

diungkapkan dalam bentuk esai dalam satu paragraf, bukan dalam kalimat statistik dan bentuk numerikal.

#### REFERENSI

- Arifin, Adistya Dewi, dan Laila Refiana Said. 2016. *Pengaruh Dimensi Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan*. Universitas Lambung Mangkurat. Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, Nomor 3. e-ISSN 2527-6034 p-ISSN 2337-5191. hal. 206 – 215
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Metode Penelitian..* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damayanti, Riski, Hanafi Agustina, dan Cahyadi Afriyadi. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khadijah Palembang). Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan Tahun XV No 2. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. p-ISSN : 0216-6836, e-ISSN : 2685-838X.
- Fachreza1, Musnadi Said, Majid M. Shabri Abd. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dan Dampaknya Pada Kinerja Bank Aceh Syariah Di Kota Banda Aceh. Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unsyiah. ISSN 2302-0199. Vol 2, No. 1. Hal 115-122.
- Ma'arif M.Syamsul, Sukmawati Anggraini, dan Damayanthi Dessy. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi di Perusahaan Daerah Pasar Tohaga Kabupaten Bogor. Jurnal Aplikasi Manajemen. ISSN 1693-5241. Vol 11, No. 2. Hal 242-249.
- Octavia, Ade, Suswitaroza dan Aulia Putri Anwar. 2011. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di Rsud Raden Mattaheer Jambi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Vol 1 No.1 ISSN: 2302-4682. Hal. 11 – 30
- Santhi, Nova Hari Santhi, dan Widya Hartati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkinerja Dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)*. STIA Muhammadiyah Selong. Jurnal Humanitas. p-ISSN 2407-4411, e-ISSN: 2502-406X. Vol. 4 No. 1, hal. 1-15
- Sari, Oxy Rindiantika, dan Heru Susilo. 2018. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PTPN X – Unit Usaha Pabrik Gula Modjopanggoong Tulungagung)*. Universitas Brawijaya. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 64 No. 1. Hal 28-35.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusniawan, Riza dan Ipik Perman. 2018. *Pengaruh Remunerasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon*. Reformasi: Jurnal Ilmiah Administrasi. p-ISSN 1978-2640, e-ISSN 2623-2545. Vol. 3, No. 1. Hal 38-58.