

PENGARUH KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MEDAN

Jaquhari

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia, Medan

Email: jauhari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Medan. penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Adapun populasi penelitian ini berjumlah 107 orang pegawai Instansi Kementerian Agama Kota Medan. Jumlah sampel adalah 53 orang pegawai. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Adapun teknik analisa data menggunakan analisis regresi sederhana dibantu oleh program SPSS. Secara umum hasil dari penelitian ini diketahui nilai $t_{hitung} 10,164 > t_{tabel}$ adalah 2,018 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan variabel kualitas kerja (X) terhadap variabel Kinerja pegawai (Y) pada Kementerian Agama Kota Medan. Adapun besarnya pengaruh kualitas kerja (X) terhadap naik turunnya kinerja pegawai (Y) ialah 72,1% sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Kerja, Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Indeks pembangunan manusia (*Human Development Index*) tahun 2014 yang dirilis oleh UNDP, Indonesia menempati posisi ke-108 dari 187 negara dan berada pada posisi ke-6 dalam regional ASEAN (www.undp.org). Berdasarkan laporan *World Economic Forum* (WEF, 2014), peringkat daya saing Indonesia berada pada peringkat 38 dan masih lebih rendah bila dibandingkan dengan beberapa negara tetangga seperti Singapura (peringkat 2), Malaysia (peringkat 24), dan Thailand (peringkat 37). (*The Global Competitiveness Reports 2013-2014*).

Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik terjadi hampir diseluruh instansi pemerintah daerah, (Kabupaten/Kota) di Indonesia termasuk salah satunya di Kementerian Agama Kota Medan dimana tempat dilakukannya penelitian ini. Dwiyanto (2002) melihat bahwa rendahnya kepuasan masyarakat terjadi, lebih disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan aparatur dalam melayani kebutuhan masyarakat. Harapan masyarakat yang selalu menginginkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi, senantiasa belum dapat terpenuhi. Kelemahan birokrat dalam hal ini adalah ketiadaan atau terbatasnya sumber daya yang mumpuni serta ditambah dengan

peraturan-peraturan yang membuat birokrat daerah bekerja dengan kaku. Sehingga masih banyaknya keluhan masyarakat atas ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang tidak sah (pungli). Keadaan demikian yang membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik merasa tidak terpuaskan.

Ketidakpuasan (*disatisfaction*) masyarakat teridentifikasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah dipengaruhi oleh kualitas kerja (Ceswirdani, Sjafitri, & Candra, 2017); (Hutauruk, Sutardjo, & Hadya, 2021); (S. L. Nasution, 2020); (M. A. M. Nasution, 2018).

Kantor Kementerian Agama Kota Medan merupakan lembaga pemerintah yang mempunyai perumusan visi, misi dan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan umat beragama kepada masyarakat di Provinsi Sumatera Utara, seperti dituntut harus bersikap ramah kepada setiap masyarakat yang ingin meminta pelayanan dalam hal urusan agama dan tentunya pegawai di Kementerian Agama Kota Medan harus memiliki kualitas kerja yang handal dan responsif dalam melayani masyarakat agar terciptanya efektivitas dalam bekerja.

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh kerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Berkualitas bukan hanya pandai saja, tetapi memenuhi semua syarat kualitatif yang dituntut pekerjaan itu, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana. Dengan perkataan lain kualitas kerja pegawai merupakan suatu standar persyaratan minimum yang harus dipenuhi agar seorang pegawai bisa menjalankan pekerjaannya dengan baik.

METODE

Metode penelitian ini adalah metode survei dan kuantatif. Menurut Sugiyono (2014:81) metode survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau pada saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang sosiologis dan psikologis dari

sampang yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan kuesioner yang tidak mendalam dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan. Menurut Sugiyono, (2014:36) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Medan yang beralamat di Jalan Sei Batu Gingging No. 12, Kel. Merdeka, Kec. Medan Baru, Kota Medan - Sumatera Utara. 20145, Indonesia. Populasi penelitian ini berjumlah 107 orang pegawai Instansi Kementerian Agama Kota Medan. Jumlah sampel adalah 53 orang pegawai Instansi Kementerian Agama Kota Medan dengan metode pengambilan sampel adalah menggunakan rumus Slovin.

Berikut ini adalah operasional variabel penelitian yang digunakan peneliti dalam mengukur kualitas kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Medan sebagai berikut:

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	No. Item	Skala
Kualitas Kerja (X1) kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang diukur dengan hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan pegawai atas tugas-tugasnya.	Potensi Diri	Kemampuan dan keahlian dalam bekerja	Tingkat keahlian dalam bekerja di organisasi	1	Ordinal
		Kekuatan dalam menghadapi masalah pekerjaan	Tingkat kemampuan pribadi dalam menyelesaikan masalah	2	
	Hasil Kerja Optimal	Mengerjakan pekerjaan dengan serius	Tingkat keseriusan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan	3	
		Tidak menunda pekerjaan	Tingkat mengerjakan pekerjaan dengan efektif	4	

Menurut Hasibuan (2017:87)	Proses Kerja	Merencanakan yang akan di lakukan	Tingkat keahlian dalam merancang pekerjaan yang akan di lakukan	5	Ordinal
		Mengevaluasi pekerjaan yang telah dilakukan	Tingkat melihat pekerjaan yang telah di laksanakan	6	
Kinerja Karyawan (Y)	Antusiasme	Semangat dalam bekerja	Tingkat semangat dalam bekerja	7	
		Berkeinginan tinggi dalam bekerja	Tingkat rasa diri yang besar	8	
	Kualitas Kerja	Kemampuan bekerja	Tingkat keahlian seorang pegawai dalam bekerja	9	
Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya .	Kuantitas Kerja	Pencapaian pegawai	Tingkat prestasi seorang pegawai di instansi	10	
		Pekerjaan yang di hasilkan	Tingkat hasil pekerjaan di instansi	11	
		Waktu pekerjaan yang di peroleh selama bekerja	Tingkat menggunakan waktu yang di tentukan	12	
Menurut Mangkunegara (2017:67)	inisiatif	Mengantisipasi dan memahami masalah yang akan terjadi	Tingkat logika seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaan	13	
		Mencari solusi dari masalah yang terjadi	Tingkat rasa ingin memecahkan masalah pekerjaan	14	
	Tanggung Jawab	Menyelesaikan pekerjaan sesuai ketentuan	Tingkat tanggung jawab serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan	15	

	Bertanggung jawab bila pekerjaan yang di hasilkan tidak optimal	Tingkat kesadaran seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan	16
Kerjasama	Menghargai pendapat rekan tim	Tingkat menerima perbedaan sesama rekan kerja	17
	Membantu teman satu tim	Tingkat membantu sesama rekan kerja	18

Sumber : Data diolah Peneliti, 2024

Dalam menganalisis dan menginterpretasikan data dan informasi penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan analisis deskriptif dan pendekatan analisa verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian tanpa melakukan pengujian. Langkah analisis ini adalah dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk melihat apakah tingkat perolehan nilai (skor variabel) yang diteliti masuk dalam kategori sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Rumus regresi sederhana yang diolah menggunakan alat bantu program SPSS 25. Analisis regresi sederhana untuk melihat pengaruh kualitas kerja terhadap dan kinerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Medan digunakan rumus regresi sederhana diolah menggunakan alat bantu program SPSS 25. Menurut Supranto (2015:181) Rumusnya sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Kerja

Y = Kinerja Pegawai

Selain itu juga, dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi, yaitu untuk mengetahui hubungan atau keeratan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) dan juga mengetahui arah hubungan, koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa

jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen. dan Uji t yang bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas (kualitas kerja) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai) yaitu dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} .

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data valid dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Hasil uji validitas dibantu dengan menggunakan program computer SPSS sehingga diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Kerja (X)

Correlations

Kualitas_kerja

	Pearson Correlation	Sig. (1-tailed)	N
X1.1	.549**	.000	53
X1.2	.588**	.000	53
X1.3	.553**	.000	53
X1.4	.533**	.000	53
X1.5	.506**	.000	53
X1.6	.456**	.000	53
X1.7	.527**	.000	53
X1.8	.575**	.000	53
Kualitas_kerja	1		53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber : data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa Butir pertanyaan dikatakan valid jika memiliki nilai pearson lebih besar dari 0,266 berdasarkan pedoman r tabel dengan N = 53. Oleh karena seluruh pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,266 maka dapat dikatakan seluruh butir pertanyaan pada angket kualitas kerja valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y)

Correlations

Kinerja_pegawai

	Pearson Correlation	Sig. (1-tailed)	N
Y1	.595**	.000	53
Y2	.656**	.000	53
Y3	.573**	.000	53
Y4	.657**	.000	53
Y5	.572**	.000	53
Y6	.692**	.000	53
Y7	.623**	.000	53
Y8	.705**	.000	53
Y9	.645**	.000	53
Y10	.612**	.000	53
Kinerja_pegawai	1		53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber : data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa Butir pertanyaan dikatakan valid jika memiliki nilai pearson lebih besar dari 0,266 berdasarkan pedoman r tabel dengan N = 53. Oleh karena seluruh pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,266 maka dapat dikatakan seluruh butir pertanyaan pada angket kinerja pegawai valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas, ditentukan realibilitasnya dengan kriteria sebagai berikut : jika nilai (Cronbach's Alpha) diatas 0,6 ini berarti kuesioner tersebut telah reliable dan dapat disebarkan kepada responden untuk dijadikan sebagai instrument penelitian. Hasil uji reliabilitas terhadap kuesioner pada masing-masing variabel penelitian dengan menggunakan bantuan SPSS sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Kerja	0,861	Reliabel
2.	Kinerja Pegawai	0,932	Reliabel

Sumber : data diolah SPSS, 2024

Dari tabel di atas dapat ditunjukkan bahwa semua nilai variabel kualitas kerja, dan kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Medan dinyatakan reliabel, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai *cronbach's alpha* variabel kualitas kerja, dan kinerja pegawai tersebut lebih besar dari 0,6.

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel (Y). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dari data penelitian, maka didapat hasil pengolahan data dengan program SPSS 25, yang tampak pada tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Data Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.245	3.146		3.893	.000
	Kualitas Kerja	.941	.093	.849	10.164	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : output SPSS 25.00

Pada tabel diatas nilai constant (a) adalah 12.245 sedangkan nilai kualitas kerja (X) adalah 0,941. Maka persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12.245 + 0,941X$$

Menunjukkan bahwa apabila kualitas kerja sama dengan nol (tidak ada perubahan), maka kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Medan sebesar 12.245 dan jika kualitas kerja meningkat sebesar 1 satuan, maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0,941 artinya jika kualitas kerja meningkat sebesar 1 satuan maka kinerja meningkat 0,941.

Dari tabel coefficient diketahui nilai $t_{hitung} 10,164 > t_{tabel}$ adalah 2,018 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh signifikan variabel kualitas kerja (X) terhadap variabel Kinerja pegawai (Y) pada Kementerian Agama Kota Medan.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 25.00 di dapat nilai koefisien sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 ^a	.721	.714	1.950

a. Predictors: (Constant), Kualitas_kerja

Sumber : output SPSS 25.00

Hasil analisis kolerasi diperoleh koefisien kolerasi (R^2) sebesar 0,849 yang berarti hubungan variabel kualitas kerja (X) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kantor Kementerian Agama Kota Medan positif dan sangat erat.

Hasil determinasi diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,721 yang berarti 72,1%, variabel bebas (X) menjelaskan variabel terikat (Y) atau dengan kata lain, variabel kualitas kerja (X) terhadap naik turunnya kinerja pegawai (Y) ialah 72,1% sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5. Pembahasan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang didapat dari hasil SPSS bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas kerja (X) terdapat variabel Kinerja pegawai (Y) pada Kementerian Agama Kota Medan. Hasil analisis kolerasi diperoleh koefisien kolerasi (R^2) sebesar 0,849 yang berarti hubungan variabel kualitas kerja (X) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kantor Kementerian Agama Kota Medan positif dan sangat erat.

Hasil determinasi diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,721 yang berarti 72,1%, variabel bebas (X) menjelaskan variabel terikat (Y) atau dengan kata lain, variabel kualitas kerja (X) terhadap naik turunnya kinerja pegawai (Y) ialah 72,1% sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hal ini menguatkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sulima Dwi Anggarini, dkk (2023) menyatakan bahwa kualitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Senada dengan yang dilakukan oleh Laura Yerisva, dkk (2024) bahwa erdapat hubungan positif antara Kualitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini membuktikan bahwa

semakin baik kualitas kerja pegawai di suatu organisasi atau perusahaan maka semakin meningkat kinerjanya dalam bekerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan diatas bahwa dapat disimpulkan terdapat hubungan pengaruh signifikan variabel kualitas kerja (X) terhadap variabel Kinerja pegawai (Y) pada Kementerian Agama Kota Medan. Adapun hubungan antara kualitas kerja (X) terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kantor Kementerian Agama Kota Medan positif dan sangat erat. Penelitian ini terbatas hanya 2 variabel yaitu kualitas kerja dan kinerja pegawai, diharapkan untuk penelitian selanjutnya melakukan penelitian diluar variabel yang diteliti oleh peneliti. Adapun implikasi dari penelitian ini bahwa kualitas kerja seseorang meningkat apabila pegawai dapat mengembangkan kemampuan dan keahlian dalam bekerja, kuat dalam menghadapi masalah dalam pekerjaan dan adanya semangat dalam bekerja. Untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam sebuah instansi diharapkan pegawai dapat meningkatkan jika dilihat dari kualitas kerja dan pencapaiannya, pekerjaan yang dihasilkan, serta tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Siregar, B. A. (2023). The influence of work motivation and work environment on organizational citizenship behavior (ocb) by job satisfaction as an intervening variable (case study of KPP Pratama Medan Polonia). *Enrichment : Journal of Management*, 13(4), 2589-2596.

Ceswirdani, Sjafitri, H., & Candra, Y. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kuranji. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1).

Dwiyanto. A. (2002). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta. PSKK UGM.

Hasibuan, M. S. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi aksara.

Hutauruk, B., Sutardjo, A., & Hadya, R. (2021). Pengaruh Kualitas Kerja dan Komitmen Kerja terhadap Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) di Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Matua*, 3(3).

Laura Yerisva, Marta Widian Sari, Nila Pratiwi. 2024. Pengaruh Kualitas Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Semangat Kerja sebagai Variabel Intervening di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang. *Master Manajemen Vol. 2, No.3 Agustus 2024*.

Mangkunegara, A. P. (2017). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nasution, S. L. (2020). Pengaruh Kualitas Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asam Jawa. Jurnal Ecobisma, 7(2).

Nasution, M. A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Kerja dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. Universitas Medan Area.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.

Sulima Dwi Anggarini, Muhammad Muchlas Rowi. 2023. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Duta Paramindo Sejahtera. SMART : Jurnal Manajemen Vol. 3 No. 2 bulan Maret 2023

WEBSITE:

Human Development Index Indonesia tahun 2014.

<http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/hdr/2014-human-development-report.html>