

## **Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Bandiklat Provinsi Kalimantan Tengah**

**Revnussa Oktobery<sup>1</sup>, Rinto Alexandro<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Palangka Raya  
E-mail: [rinto.alexandro@kip.upr.ac.id](mailto:rinto.alexandro@kip.upr.ac.id)

### **Abstrak**

Reformasi pemerintahan yang terjadi di Indonesia telah mengakibatkan terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma sentralistis ke arah desentralisasi yang ditandai dengan pemberian otonomi yang luas dan nyata kepada daerah Tujuan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan dukungan PNS yang professional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier. PNS sebagai sumber daya aparatur sudah semestinya didorong untuk memiliki profesionalitas yang tinggi dan tanggap terhadap berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara professional diharapkan dapat menghasilkan aparatur yang berkualitas dan memiliki kinerja yang tinggi sehingga tujuan organisasi yang diharapkan dapat tercapai.

**Kata kunci:** Kualitas SDM, Kinerja pegawai

### **PENDAHULUAN**

Reformasi pemerintahan yang terjadi di Indonesia telah mengakibatkan terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma sentralistis ke arah desentralisasi yang ditandai dengan pemberian otonomi yang luas dan nyata kepada daerah Tujuan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan dukungan PNS yang professional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier. PNS sebagai sumber daya aparatur sudah semestinya didorong untuk memiliki profesionalitas yang tinggi dan tanggap terhadap berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara professional diharapkan dapat menghasilkan aparatur yang berkualitas dan memiliki kinerja yang tinggi sehingga tujuan organisasi yang diharapkan dapat tercapai. Demikian halnya dengan Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Kalimantan Tengah sebagai organisasi yang merupakan bagian dari pelaksana pembangunan dan pelaksana administrasi pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah dituntut untuk meningkatkan kemampuan aparturnya dalam menunjang keberhasilan pembangunan di wilayahnya. Berdasarkan hasil observasi pegawai di lingkungan kantor Badan Pendidikan dan Pelatihan (untuk selanjutnya disebut Badan Diklat) memiliki hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan organisasi yang tidak lain disebabkan oleh pegawai yang belum melaksanakan tugasnya secara optimal dikarenakan kualitas sumber daya manusia yang kurang mendukung baik dari pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang diperlukan, banyaknya keluhan-keluhan baik dari sesama pegawai di lingkungan Badan Diklat itu sendiri maupun keluhan dari instansi-instansi lain yang kurang puas, keluhan yang timbul dari dalam antara lain adanya pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai tugas maupun fungsi, penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan pendidikan dan keahlian yang dimiliki dan pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Sedangkan keluhan dari luar antara lain adanya fasilitas diklat yang kurang memadai bagi peserta diklat serta bila ada permintaan data baik data pegawai maupun data lain yang diperlukan oleh suatu instansi, data yang diberikan selalu

tidak tepat waktu, jika hal ini terjadi terus menerus maka sulit bagi organisasi dalam mencapai visi dan misinya. Dalam kaitan ini berdasarkan pengamatan pendahuluan penulis, pengembangan kualitas sumber daya manusia di kantor Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Kalimantan Tengah masih belum maksimal, baik yang bersifat formal maupun yang bersifat non formal serta belum sepenuhnya ada upaya untuk membangkitkan motivasi kerja pegawai untuk meningkatkan kinerja. Pengembangan kualitas sumber daya manusia tersebut antara lain dengan mengikutsertakan para pegawai dalam diklat-diklat maupun studi banding agar membuka wawasan pegawai itu sendiri. Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah.

## METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan hanya bersifat Deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami kualitas kerja sumber daya aparatur di Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Kalimantan Tengah. Sedangkan Pengertian kuantitatif Menurut *Sugiono (2007 : 21)*, adalah metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### Analisa Data

Untuk menjawab rumusan masalah tentang Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendidikan dan Pelatihan (Bandiklat) Provinsi Kalimantan Tengah. Analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode Regresi Linier Sederhana yaitu merupakan analisis yang berusaha mencari hubungan linear antara dua variable. Variable yang pertama disebut variable bebas X (independent variable) dan variable kedua disebut variable tak bebas Y (dependent variable) yang dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

X = Kualitas Sumber Daya Manusia

Y = Kinerja Pegawai

a = Bilangan Konstan

b = Koefisien arah regresi linear

harga a dan b dapat dihitung dalam persamaan sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum Y(\sum X^2) - \sum Y \sum X Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X Y - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Untuk mengolah data hasil penelitian peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata persentase} = \frac{\text{Rata-rata skor} \times 100}{\text{Banyaknya klasifikasi jawaban}}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedudukan Badan Pendidikan dan Pelatihan adalah salah satu unsur penunjang Pemerintah Daerah Provinsi Kalimantan Tengah yang berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Tengah, yang diatur dalam Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 88 Tahun 2013 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Kalimantan Tengah. Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Kalimantan Tengah memiliki tujuan meningkatkan sumber daya manusia berdaya saing global melalui pengembangan pendidikan dan pelatihan aparatur sipil negara berbasis kompetensi di Kalimantan Tengah. Kedudukan Badan Pendidikan dan Pelatihan adalah perangkat daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang kedudukannya di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

### Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk memberikan gambaran tentang hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah. Pada bagian ini akan diuraikan variabel X dan Y berdasarkan jawaban responden terhadap item pertanyaan kuesioner penelitian. Hasil tanggapan responden berjumlah 86 karyawan dan karyawan di Kantor Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah dan Pegawai peserta diklat dari instansi lain atas kuesioner penelitian diuraikan dalam tabel frekuensi dengan skor setiap dimensi.

1. Kualitas Sumber Daya Manusia di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah Adalah sebagai berikut : bahwa dimensi Pendidikan pada pernyataan Kesesuaian penempatan pegawai pada bidang yang diampu dengan latar belakang pendidikan diketahui “Baik” dengan nilai persentase 58,13%, Dimensi Pengalaman pada pertanyaan diketahui Pegawai yang memiliki pengalaman mengikuti diklat teknis maupun fungsional “Baik” dengan nilai persentase 60,46%. Pada dimensi Keahlian pada pertanyaan Ketepatan penempatan pegawai pada bidang masing-masing sesuai keahlian diketahui “Baik” dengan nilai persentase 44,18%. Pada dimensi Penguasaan Teknis pada pertanyaan Kemampuan pegawai dalam menguasai pekerjaan yang menjadi tanggung jawab secara teknis diketahui “Baik” dengan nilai persentase 46, 51%. Pada dimensi Koordinasi pada pertanyaan Kemampuan pegawai bekerja sama satu dengan yang lainya diketahui “Baik” dengan nilai persentase 54,65, Pada dimensi Motivasi pada pertanyaan Motivasi kerja pegawai pada badan diklat diketahui “Baik” dengan nilai persentase 58,13%.
2. Kinerja Pegawai di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah  
Hasil penelitian atas variabel Kinerja Pegawai Adalah sebagai berikut : bahwa dimensi Kemampuan pada pertanyaan Kemampuan pegawai menghadapi masalah yang timbul dalam pekerjaandiketahui “Baik” dengan nilai persentase 55,81%, Dimensi Kualitas Kerja pada pertanyaan Kualitas kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan diketahui “Baik” dengan nilai persentase 48,83 %, Dimensi Efisien pada pertanyaan Efesian pegawai dalam mempergunakan waktu dalam bekerja “Baik” dengan nilai persentase 53,48%. Dimensi Hasil pada pertanyaan Pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan sasaran kerja diketahui “Baik” dengan nilai persentase 46, 51%. dimensi Kedisiplinan

padapertanyaanKedisiplinan pegawai baik dalam bekerja maupun dalam menyelesaikan pekerjaan diketahui “Baik” dengan nilai persentase 51,16% dimensi Sesuai Standar Operasional Prosedur padapertanyaanPemahaman pegawai terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur) pada bidang yang diampu diketahui“Baik” dengan nilai persentase 53,48%.dimensiPemanfaatan Sarana padaKetersediaan dan pemanfaatan sarana oleh pegawai pertanyaan diketahui“Baik” dengan nilai persentase 56,97 % dimensi Pemanfaatan Waktu pada pertanyaan Pemanfaatan dalam mempergunakan waktu bekerja maupun waktu luang oleh pegawai diketahui“Cukup Baik” dengan nilai persentase 50,00% dimensiKomitmen Kerja padapertanyaan Bagaimana Komitmen pegawai terhadap pekerjaan masing-masing diketahui “ Baik” dengan nilai persentase 40,69%. Dimensi Tanggung Jawab pada pertanyaan Bagaimana tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan ataupun terhadap intansi tempatnya bekerja diketahui “Baik” dengan nilai persentas 45,34%.

Dalam penelitian data suatu penelitian yang menggunakan analisis, ada beberapa langkah yang dilakukan menyusun tabel kerja untuk memperoleh indeks Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah. kemudian hasil dalam tabel tersebut dimasukan ke dalam rumus regresi linier sederhana yang dianalisis dengan cara manual sebagai berikut:

Untuk menentukan koefisien atau angka a dan b maka digunakan rumus Regresi Linier Sederhana sebagai berikut:

Diketahui:

$$X = 1398$$

$$Y = 2163$$

$$X^2 = 32322$$

$$Y^2 = 1146261$$

$$XY = 3023874$$

1. Menghitung rumus a

$$a = \frac{\sum Y(\sum X^2) - \sum Y \sum XY}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{2163.(32322) - (2163).(3023874)}{86.(32322) - (1398)}$$

$$a = \frac{69912486 - 6540639462}{2779692 - 1954404}$$

$$a = \frac{6470726976}{825288}$$

$$a = 7,84$$

## 2. Menghitung rumus b

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{86.(3023874) - (1398).(2163)}{86.(32322) - (1398)^2}$$

$$b = \frac{260053164 - 3023874}{2779692 - 1954404}$$

$$b = \frac{27029290}{825288}$$

$$b = 32,75$$

Dengan demikian persamaan regresi linier sederhana adalah :

$$\hat{y} = a + b x$$

$$\hat{y} = 7,84 + 32,75x$$

Dengan demikian diperoleh koefisien  $a = 7,84$  dan  $b = 32,75$  Jika diaplikasikan kedalam rumus regresi linier sederhana  $\hat{y} = a + bx$  maka akan didapatkan konstanta ( $a$ ) = 7,84 serta ( $b$ ) = 32,75 atau  $\hat{y} = 7,84 + 32,75bx$ . Dari hasil persamaan regresi linier sederhana di atas, mempunyai kesimpulan sebagai berikut:

a. Konstanta ( $a$ ) bernilai positif yaitu 7,84

Artinya apabila Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah dinyatakan nol (0) maka Kinerja Badan Diklat sebesar 32,75

b. Koefisien variabel kinerja badan diklat ( $b$ ) bernilai positif sebesar 32,75 artinya apabila kualitas sumber daya manusia meningkat sebesar 1 satuan, maka Kinerja Badan Diklat akan meningkat pula sebesar 32,75 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Dengan demikian, hipotesis yang berbunyi Terdapat Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah, dapat di buktikan kebenarannya karena di peroleh nilai  $b$  positif ( pengaruh positif)

### Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hipotesis penelitian yang telah dirumuskan bahwa ada pengaruh yang positif Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah. Maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_o$  = Tidak terdapat pengaruh yang nyata positif antara Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah.

$H_a$  ≠ Terdapat pengaruh yang nyata positif antara Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, persamaan regresi linier sederhana  $\hat{y} = 7,84 + 32,75x$  yang berarti Kualitas Sumber Daya Manusia Berpengaruh nyata positif terhadap Kinerja di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah.

## **1. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Sumber Daya Manusia di Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Kalimantan Tengah dilihat dari Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan sudah baik akan tetapi pada dimensi Keterampilan dan Kemampuan masih ada kekurangan, untuk dimensi Keterampilan masih ada kekurangan karena:

- a. Dalam hal penempatan pegawai pada bidang masing-masing masih ada yang tidak sesuai dengan keahlian ataupun kemampuan yang dimiliki pegawai yang bersangkutan.
- b. Secara Teknis masih ada beberapa pegawai yang belum menguasai pekerjaan yang seharusnya menjadi tanggung jawab pegawai yang bersangkutan sehingga hal ini perlu ditingkatkan lagi.

Sedangkan untuk dimensi Kemampuan pegawai pada Badan Diklat masih memiliki kekurangan karena:

- a. Kemampuan untuk berkoordinasi ataupun bekerja sama antar beberapa pegawai yang satu dengan pegawai lainnya masih dinilai kurang oleh karena itu hal ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar menghasilkan kerjasama yang solid sehingga hasil kerja pun sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Dalam hal motivasi kerja pegawai sudah baik, namun berdasarkan penelitian di lapangan masih ada beberapa keluhan bahwa motivasi kerja hanya didasarkan pada materi yang akan diperoleh, sehingga hasil kerja yang diperoleh belum maksimal oleh karena itu harus dicari jalan keluar untuk memotivasi para pegawai tersebut misalnya dengan reward untuk pegawai yang rajin dan punishment untuk pegawai yang sebaliknya.

## **2. Kinerja Pegawai di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah**

Berdasarkan hasil penelitian kinerja pegawai di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah, dilihat dari dimensi kualitas dengan indikator kemampuan menghadapi masalah yang timbul dalam pekerjaan dan kualitas kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah baik namun masing-masing indikator tersebut masih perlu ditingkatkan karena masih ada keluhan dari beberapa responden. Sementara untuk dimensi kuantitas dalam hal efisiensi pegawai dalam mempergunakan waktu bekerja sudah baik tetapi pekerjaan yang dihasilkan masih perlu ditingkatkan agar sesuai harapan dan sasaran kerja. Pada Dimensi efektivitas, dalam hal ketersediaan dan pemanfaatan sarana oleh pegawai masih ada kekurangan, ketersediaan sarana mungkin berkaitan dengan dana badan diklat itu sendiri sedangkan pemanfaatan sarana masih ada beberapa pegawai yang kurang memahami atau belum dapat mempergunakannya. Komitmen pegawai terhadap pekerjaan pada dimensi kemandirian sudah cukup baik namun belum optimal oleh karena itu perlu mendapatkan perhatian agar lebih ditingkatkan lagi supaya pekerjaan yang dilakukan dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan begitu pula dengan tanggung jawab terhadap pekerjaan dan instansi tempatnya bekerja.

## **3. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa ada pengaruh yang positif antara kualitas SDM terhadap Kinerja pegawai Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah, hal ini disebabkan karena:

- a. Dengan kualitas sumber daya manusia yang terus ditingkatkan baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, maka pelaksanaan tugas dan fungsi dari tiap pegawai tersebut dapat dilakukan dengan optimal dan akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang direncanakan.
- b. Untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas, efektif dan efisien, maka diperlukan kemampuan serta pengalaman yang memadai dari sumber daya manusia itu sendiri.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dan hasil analisis data yang peneliti lakukan di Kantor Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah, dapat disimpulkan dengan hasil analisis menggunakan rumus regresi linier sederhana didapatkan persamaan regresi sebesar  $\hat{y} = 7,84 + 32,75x$ . Dimana Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh nyata positif terhadap Kinerja Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah, yang terdiri dari: 1) Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting oleh karena itu kualitas pengetahuan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja baik kualitas kerja maupun efektivitas pekerjaan. 2) Keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki dan dipergunakan oleh seseorang pada waktu yang tepat. Maka kualitas sumber daya manusia pada dimensi keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kuantitas kerja. 3) Kemampuan merupakan kapabilitas individu dalam melakukan pekerjaannya secara tepat dan bertanggung jawab oleh sebab itu maka kualitas sumber daya manusia pada dimensi kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dalam kemandirian dan ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja di Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah, Maka peneliti memberikan saran sebagai berikut: 1) Diharapkan kepada Kepala Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah dalam menempatkan pegawai sesuai kompetensinya baik untuk jabatan teknis, struktural maupun jabatan fungsional. 2) Diharapkan kepada Kepala Badan Diklat Provinsi Kalimantan Tengah dapat meningkatkan diklat teknis maupun diklat fungsional terhadap seluruh pegawai agar memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai sehingga kinerja yang ingin di capai dapat lebih optimal. 3) Diharapkan bagi pegawai badan diklat provinsi Kalimantan tengah perlu meningkatkan pada dimensi Pemanfaatan waktu yaitu pemanfaatan dalam mempergunakan waktu kerja maupun waktu luang oleh pegawai. 4) Diharapkan bagi pegawai badan diklat provinsi Kalimantan tengah perlu meningkatkan pada dimensi komitmen kerja yaitu bagaimana komitmen pegawai terhadap pekerjaan masing – masing agar dapat diselesaikan sesuai yang direncanakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gazpersz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta. PT Gramedia.
- Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Koswara 2001 *Dinamika Informasi dalam Era Global*. Jakarta. CV Rajawali
- Melayu SP Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Cetakan Kesembilan PT Bumi Aksara.
- Mutiara Sibarani, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. , Penerbit Ghalia Indonesia.
- Matunina, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Cetakan Kedua Gramedia
- Nawawi, Hadari, 2000. *Manajemen Strategik Organisasi non Profit bidang Pemerintahan (dengan ilustrasi Bidang Pendidikan)*. Yogyakarta. Gajah Mada,
- Nasution, MN, 2005 *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Rucky, Ahmad, S, 2003 *Sumber Daya Manusia Berkualitas (Mengubah Visi menjadi Realitas)*. Jakarta. PT Gramedia
- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi, PT Indeks*, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Supriyatna, 2000, *Akuntabilitas Pemerintahan dalam Administrasi Publik*. Bandung. CV Indra Prahasta

Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung Alfabeta

Siagian, 1998 *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta. Bumi Aksara

[http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-](http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html)

[kinerja.html](http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html)

[http://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=611:eldis  
onfebruari&catid=41:top-headlines&Itemid=158](http://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=611:eldisonfebruari&catid=41:top-headlines&Itemid=158)