**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH P**

**ROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

***Abstrak***

MayaNirwana, NPM : 13.11.1001.3509.168, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Judul Penelitian :PengaruhKinerjaPegawaiTerhadapKepuasan Masyarakat Pada DinasPerpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Dibimbing oleh Dr. Hj. FutumHubaib, S.Sos, M.Msebagai Pembimbing I, Drs. Jamil Bazarah, M.Si sebagai Pembimbing II.

 Hasil penelitian iniPengaruhKinerjaPegawaiTerhadapKepuasan Masyarakat Pada DinasPerpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, dengan indikator sebagai berikut : **(a)keahlian, (b) kepemimpinan, (c) perilaku, (d) prestasikerja, (e) prosedurpelayanan, (f) persyaratanpelayanan, (g) kedisiplinan para petugas, (h) kejelasan para petugas, (i) tanggungjawab para petugas, (j) kemampuan para petugas, (k) kecepatanpelayanan, (l) keadilanmendapatkanpelayanan, (m) keamananpelayanan, (n) kenyamananlingkungan, (o) kepastianjadwal, (p) kepastianbiayapelayanan, (q) kewajaranbiayapelayanan, (r) kesopanan dan (s) keramahan para petugas** . Teknik analisa data yang digunakan adalah teknikskalapengukurannilai, uji validitas dan reabilitas uji hipotesisatau uji T dan analisiskorelasi.

**Kata Kunci :KinerjaPegawai Dan Kepuasan Masyarakat**

**1. PENDAHULUAN**

Pembangunan yang semakindinamis dan tidakterlepasdarisuatumasalahmenuntutkepadasemuapihakaparatur Negara dan swastauntukselaluberusahameningkatkankinerja demi kemajuanpembangunan Indonesia kuncinyaterletak pada sumberdayamanusiaitusendiri. Hal inidikarenakanSDMmerupakan salah satufaktor yang sangatmenunjangataumenentukandalampelaksanaanpembangunankarenamanusia yang mengelolaberbagaipotensi yang terdapatdidalamnya. Untukmeningkatkankualitastersebut, makaperlumemperhatikandarisegifaktortenagakerja yang merupakanfaktorutamauntukmeningkatkanefektivitaskerjapegawai yang sesuaidengantujuan yang diharapkan.

DidalamUndang-UndangNomor 32 Tahun 2004, tentangPemerintahan Daerah pada bab IV pasal 11 ayat 2 ditetapkanbahwabidangpemerintahan yang wajibdilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota adalahpekerjaanumum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industry dan pedagangan, penanaman modal, lingkunganhidup, pertanahan, koperasi dan tenagakerja. BerdasarkanUndang-Undangtersebut, bidangpendidikanmenempatiurutanketigasetelahbidangkesehatan.

Kinerjapegawaimenyangkuthasilpekerjaan, kecepatankerja yang dilakukansesuaiharapanmasyarakat dan ketepatanwaktudalammenyelesaikanpekerjaan.

Denganlatarbelakangsertapermasalahan yang telahdikemukakandiatas, makadapatdirumuskanpermasalahanpenelitiansebagaiberikut “**Apakahadapengaruhkinerjapegawaiterhadapkepuasanmasyarakat di DinasPerpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur”.**

Penelitian pada umumnyabertujuanuntukmenemukan, mengembangkanataumengujikebenaransuatupengetahuan. Berdasarkan pada uraiandiatas, makatujuandaripenelitianiniuntukmengetahuiadanyapengaruhkinerjapegawaiterhadapkepuasanmasyarakat pada DinasPerpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

**2. KERANGKA DASAR TEORI**

**2.1 Teori dan Konsep**

MenurutSuyanto (2005:34), teorimerupakanseperangkatproposisi yang menggambarkansuatugejalaterjadisepertiini.Untukmemudahkanpenelitiandiperlukanpedomanberfikiryaitukerangkateori. Sebelummelakukanpenelitian yang lebihlanjutseorangpenelitiperlumenyusunsuaatukerangkateorisebagailandasanberfikiruntukmenggambarkandarisudut mana penelitimenyorotimasalah yang dipilih.

 MenurutSiswoyo (Mardalis, 2003:42) mengatakansuatuteori pada hakikatnyamerupakanhubunganantaraduafaktaataulebih, ataupengaturanfaktamenurutcara-caratertentu. Faktatersebutmerupakansesuatu yang dapatdiamati dan pada umumnyadapatdiujisecaraempiris. Oleh sebabitudalambentuknya yang paling sederhana, suatuteorimerupakanhubunganantaradua variable ataulebih yang telahdiujikebenarannya.Suatu variable merupakankarakteristikdari orang-orang, jeniskelamin, dan lain sebagainya.

**2.2 Pengertian Kinerja**

MenurutSamsudin (2005:159) menyebutkanbahwakinerjaadalahtingkatpelaksanaantugas yang dapatdicapaiseseorangatau divisi denganmenggunakankemampuan yang ada, dan batasan-batasan yang telahditetapkanuntukmencapaitujuanorganisasiatauperusahaan.

Menurut Anwar Prabu (2003:355), kinerjamerupakanperilakunyata yang ditampilkansetiap orang sebagaiprestasikerja yang dihasilkan oleh karyawansesuaidenganperannyadalaminstansiatauperusahaan.

MenurutSedarmayanti (2001:50), kinerjamerupakanterjemahaandari*performance* yang berartiprestasikerja, pelaksanaankerja, pencapaiankerjaunjukkerjaataupenampilankerja.

**2.3 Pengertian Pegawai**

MenurutRobibin (PerilakuOrganisasi, Edisi 2006:10) adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberikerja, baiksecarapegawaitetapatautidaktetap. Berdasarkanksesepakatankerjabaiktertulismaupuntidaktertulisuntukmelaksanakansuatupekerjaandalamjabatanataukegiatantertentu yang ditetapkan oleh pemberikerja.

 Dapatdisimpulkanpengertianpegawaiadalah orang yang bekerja pada suatuinstansipemerintahatauswasta yang mengerjakansebuahpekerjaansesuaijabatannya.

**2.4 PengetianAparaturSipil Negara**

MenurutUndang-UndangNomor 5 Tahun 2014 yang mengaturtentang ASN makaaparatpemerintahsepertipegawai negeri sipil dan pegawaipemerintahlainnyadenganperjanjiankerjatelahmenjadisebuahprofesi yang memilikiasas, nilaidasar, pengembangankompetensi, kodeperilaku, dan kodeetik.Layaknyaprofesilainnyamaka ASN harusdapatbekerjasecara professional sertamemilikikompetensi, objektivitas, transparansi, kinerja dan kualifikasi. Dan tidakkalahpentingnyaadalahbebasdarikepentinganpolitik dan praktekkorupsi, kolusi dan nepotisme.

**2.5 PengertianKepuasan Masyarakat**

Engel (Tjiptono,2004:147), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna terhadap alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan.

Dijelaskan oleh Linder Pelz dalam Gotleb, Grewal dan Brown (Tjiptono 2004:147), bahwa kepuasan merupakan respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik.

Empatmetode yang mengukurkepuasanmasyarakatmenurutFandyTjiptonoialah*(****a) system keluhan dan saran, (b) survey kepuasanmasyarakat, (c) ghost shopping, (d) lost costumer analysis****.*

Berdasarkanprinsippelayanansebagaimanatelahditetapkandalam Keputusan Menteri PendayagunaanAparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentangPedomanUmumPenyelenggaraanPelayananPublik yang dikembangkanmenjadi 14 unsurialah :

1. Prosedurpelayanan
2. Persyaratanpelayanan
3. Kejelasanpetugaspelayanan
4. Kedisiplinanpetugaspelayanan
5. Tanggungjawabpetugaspelayanan
6. Kemampuanpetugaspelayanan
7. Kecepatanpelayanan
8. Keadilanpelayanan
9. Kesopanan dan keramahanpetugas
10. Kewajaranbiayapelayanan
11. Kepastianbiayapelayanan
12. Kepastianjadwalpelayanan
13. Kenyamananlingkungan
14. Keamananpelayanan

**3. MetodePenelitian**

**3.1 JenisPenelitian**

Penelitianinitermasukdalamjenispenelitiandeskriptifkuantitatifyaitusuatupenelitian yang berhubungandenganfenomena yang terjadisecaraalamiah. Oleh sebabitupenelitiandeskriptifdigunakanuntukmembangunfenomena yang adadenganmemberigambaransecaraeksplisit. Dalampenelitianinipenulisberusahamendeskripsikansebanyakmungkin data yang diperolehdalampenelitian (Nawawi, 1994:73).

**3.2 Populasi, Sampling dan Sample**

Populasididalampenelitianiniadalahseluruhmasyarakat yang berkunjungkeDinasPerpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Populasiinimenggunakanteknik*Accidental Sampling.* Menurut Burhan Bungin (2005:31-34), *accidental sampling* adalahpemilihan sample secarakebetulanyaitusiapasaja yang kebetulanadaataudijumpaimenurutkeinginansendiri.

**3.3 VariabelPenelitian**

Variabelpenelitianmerupakansuatuhal yang berbentukapasaja yang telahditerapkan oleh penelitiuntukdipelajari dan dipahamisehinggadidapatkaninformasitentanghal-hal yang berkaitandenganjudulpenelitian yang disimpulkanmenurutmasing-masingvariabelnya (Nawawi, 1994:40).

Variable Independen (*X*) = KinerjaPegawai dan Variabeldependen (*Y)* = Kepuasan Masyarakat.

**3.4 TeknikPengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalampenelitianiniadalah

1. StudiLapangan
2. Observasi
3. Interview / wawancara
4. Kuisioner / angket
5. StudiKepustakaan

**3.5 TeknikAnalisis Data**

Teknik analisa data merupakansuatu proses penyederhanan data kedalambentuk yang lebihmudahuntukdibaca dan dipresentasikan. Pengolahan data yang digunakanakandimasukkankedalam program perangkatlunak SPSS versi 21.0. Teknik-teknik yang analisis yang digunakandalampenelitianiniadalah*Teknik Skala Pengukuran Nilai, Uji Validitas dan Reabilitas Uji Hipotesisatau Uji T dan AnalisisKorelasi.*

|  |  |
| --- | --- |
| KINERJAPELAYANAN | KATEGORIPENGUKURAN |
| Sangatmemuaskan | 81-100% |
| Memuaskan | 61-80% |
| CukupMemuaskan | 41-60% |
| TidakMemuaskan | 21-40% |
| SangatTidakMemuaskan | 20% |

**3.6 JadwalPenelitian**

Waktu yang diperlukandalampenelitianiniselama 18 bulanterhitungsejakmengajukan proposal penelitianhinggaujianpendadaran.

**4.Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

**4.1 GambaranLokasiPenelitian**

DinasPerpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang berada di Jl. Ir. H. Juanda No. 4 Samarinda Kalimantan Timur.

**4.2 HasilPenelitian**

Jumlahkeseluruhanresponden 68 orang yang dimanaterdapatsebanyak 49 respondenatau 82% berjenisperempuan dan sebanyak 19 respondenatau 18% berjenislaki-lakisementaraitusebanyak 43 respondenatau 45% berumurdibawah 30 tahun, yang berumur 31-40 tahunsebanyak 1 respondenatau 22% dan responden yang berpendidikanSMP 0 responden, pendidikan Diploma sebanyak 1 responden dan S1sebanyak 63 responden, pendidikanS2sebanyak 1 responden.

**4.3 UjiValiditas dan Uji Reliabilitas**

1. Uji Validitas dan Reliabilitas menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang perlu diukur dan mampumengungkapkan apa yang hendak diungkapkan (Sugiono, 2005). Syarat pengujiannya adalah :Apabila nilai r tabel>0,244 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
2. Apabila nilai r tabel<0,244 maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

**Hasil Uji Validitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | r hitung | r tabel 0,05 | Keterangan |
| X1 | 0.957 | 0,244 | Valid |
| X2 | 0.957 | 0,244 | Valid |
| X3 | 0.564 | 0,244 | Valid |
| X4 | 0.957 | 0,244 | Valid |
| Y1 | 0.618 | 0,244 | Valid |
| Y2 | 0.314 | 0,244 | Valid |
| Y3 | 0.797 | 0,244 | Valid |
| Y4 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y5 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y6 | 0.552 | 0,244 | Valid |
| Y7 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y8 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y9 | 0.797 | 0,244 | Valid |
| Y10 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y11 | 0.314 | 0,244 | Valid |
| Y12 | 0.308 | 0,244 | Valid |
| Y13 | 0.552 | 0,244 | Valid |
| Y14 | 0.153 | 0,244 | Tidak Valid |

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel tersebut menunjukan bahwa dari variabel yang diuji tidak semua indikatornya memenuhi syarat validitas dengan rtabel>0,244 dikarenakan indikator tersebut memiliki nilai rhitung< rtabel maka dilakukan pengujian ulang dengan mendrop indikator tidak valid tersebut. Ada terdapat satu (1) indikator yang tidak memenuhi syarat yaitu :

1. Indikator Y14r hitung 0,153< dari r tabel 0,244.

Sesuai dengan hasil pengujian uji validitas menggunakan SPSS versi 24. Dilakukanlah pengujian kedua dengan mendrop indikator-indikator yang tidak valid setelah dilakukannya pengujian tahap awal. Hasil pengujian tahap kedua lihat tabel 5.2. dihalaman selanjutnya

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | r hitung | r tabel 0,05 | Keterangan |
| X1 | 0.957 | 0,244 | Valid |
| X2 | 0.957 | 0,244 | Valid |
| X3 | 0.564 | 0,244 | Valid |
| X4 | 0.957 | 0,244 | Valid |
| Y1 | 0.618 | 0,244 | Valid |
| Y2 | 0.314 | 0,244 | Valid |
| Y3 | 0.797 | 0,244 | Valid |
| Y4 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y5 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y6 | 0.552 | 0,244 | Valid |
| Y7 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y8 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y9 | 0.797 | 0,244 | Valid |
| Y10 | 0.844 | 0,244 | Valid |
| Y11 | 0.314 | 0,244 | Valid |
| Y12 | 0.308 | 0,244 | Valid |
| Y13 | 0.552 | 0,244 | Valid |

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel 5.2. menunjukan bahwa variabel yang di uji ulang dengan pengujian validitas tahap kedua maka semua indikator telah memenuhi syarat validitas dengan r > 0,244. Kemudian analisis dataselanjutnya adalah menguji tingkat reliabilitas dengan menggunakan SPSS v.24 :

Uji Reliabilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | *Cronbach’s Alpha* | r tabel | Keputusan |
| Kinerja Pegawai (X1) | 0,839 | 0,244 | Reliabel |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0,735 | 0,244 | Reliabel |

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan tabel tersebut menunjukan bahwa nilai *Cronbach’s Alpha* yang dihasilkan dari dua variabel > r 0,2441. Hal ini menunjukan kedua variabel tersebut memiliki tingkat reliabel.

**4.3.1 Uji Korelasi Rank Spearman** Hubunganantara hubungandalamorganisasidengankepuasan kerja karyawanpria danwanita dianalisisdenganmenggunakanuji korelasi peringkat Spearman dengantahap-tahapsebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis dengan uji satu sisi, dimana:Ho : ρ= 0, Tidakadahubunganantarahubungandalam kinerja pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat. Ha : ρ =0, Terdapathubunganantarahubungandalamdalam kinerja pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.

2. Menentukan kriteria pengambilan keputusan dengan membandingkan nilat t hitung dengan t tabel, yaitu :Nilai thitung>nilai ttabel maka Hoditolak.

Nilai thitung<nilai ttabel maka Hoditerima

Dalam menentukan thitungdigunakan uji satu sisi:

JikaSig. (2-tailed)<α maka Hoditolak

JikaSig. (2-tailed) >α maka Hoditerima

3. Uji korelasi peringkat Spearman.

Pengujian korelasiperingkat Spearmanyang diolah dengan menggunakan SPSS v24*forWindows* terhadap datayang diperoleh menghasilkanhasil sebagaiberikut :

1. Tingkat Signifikan Hubungan variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.Berdasarkan output diatas, diketahui tingkat signifikan atau sig. (2-tailed) sebesar 0.036. karena nilai sig. (2-tailed) 0.036 < lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan yang signifikan (bearti) antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

2. Tingkat Kekuatan (Keeratan) Hubungan variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Dari output Spss, diperoleh angka koefesien korelasi sebesar 0.727 artinya tingkat kekuatan atau hubungan (korelasi) antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0.727 atau 72,7% (Memuaskan). Sesuai dengan pendapat Sugiyono 2003 tertang pengukuran kinerja pelayanan.

3. Arah atau jenis hubungan variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Angka koefisien korelasi pada hasil diatas, bernilai positif yaitu 0.727 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kinerja pegawai semakin di tingkatkan maka kepuasan masyarakat akan meningkat

**4.4 UjiHipotesis / Uji T**

Setelah melalui tahapan proses uji korelasi sementara itu untuk mengetahui besarnya suatu pengaruh antara variabel satu dengan yang lainnya dan menguji hipotesis dirumuskan dalam penelitian ini, maka digunakan alat penguji yaitu *t-student* atau uji t. dalam menentukan hipotesis untuk penelitian ini diperlukan dasar pengambilan keputusan Untuk dasar pengambilan keputusan dalam uji hipotesis ini adalah :

1. Jika nilai *sig* < 0,05 atau t hitung> t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai *sig* > 0,05 atau t hitung < tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Perhitungan untuk uji t ini pun dilakukan dengan program aplikasi SPSS versi 24.0. Berdasarkan hasil koefisien korelasi maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya ada hubungan antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0.05

**4.5 Analisa Dan Pembahasan**

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan alat analisis spearman dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut :

Tingkat Signifikan Hubungan variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.Berdasarkan output diatas, diketahui tingkat signifikan atau sig. (2-tailed) sebesar 0.036. karena nilai sig. (2-tailed) 0.036 < lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan yang signifikan (bearti) antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

 Tingkat Kekuatan (Keeratan) Hubungan variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.Dari output Spss, diperoleh angka koefesien korelasi sebesar 0.727, artinya tingkat kekuatan atau hubungan (korelasi) antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0.727 atau 72,7% (Memuaskan).

 Arah atau jenis hubungan variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Angka koefisien korelasi pada hasil diatas, bernilai positif yaitu 0.727 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah Dengan demikian dapat diartikan bahwa kinerja pegawai semakin di tingkatkan maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Setelah melalui tahapan proses uji korelasi sementara itu untuk mengetahui besarnya suatu pengaruh antara variabel satu dengan yang lainnya dan menguji hipotesis dirumuskan dalam penelitian ini, maka digunakan alat penguji yaitu *t-student* atau uji t. dalam menentukanhipotesis untuk penelitian ini diperlukan dasar pengambilan keputusan Untuk dasar pengambilan keputusan dalam uji hipotesis ini adalah :

Jika nilai *sig* < 0,05 atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Jika nilai *sig* > 0,05 atau t hitung < tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Perhitungan untuk uji t ini pun dilakukan dengan program aplikasi SPSS versi 24.0. Berdasarkan hasil koefisien korelasi maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya ada hubungan antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0.05

Berdasarkan hasil diatas sesuai dengan beberapa tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju terhadap kepuasan konsumen dilihat di 68 responden dengan item 14 pertanyaan diantaranya prosedur pelayanan yang diberikan, persyaratan yang cukup rumit, kejelasan tanggung jawab kemampuan, keadilan petugas yang membuat masyarakat sulit mendapatkan pelayanan, serta keadilan dan keamanan pelayanan yang masih belum sesuai standar operasional pelayanan.

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan Diduga adanya Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur, diterima karena terbukti kebenarannya

**5. Penutup**

**5.1 Kesimpulan**

* + - 1. Tingkat Signifikan Hubunganvariabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.Berdasarkan output diatas, diketahui tingkat signifikan atau sig. (2-tailed) kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan yang signifikan (bearti) antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

2. Tingkat kekuatan (Keeratan) hubungan variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Dari output SPSS diperoleh angka koefien korelasi sebesar 0.727 artinya tingkat kekuatan atau hubungan (korelasi) antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0.727 atau 72,7% (Memuaskan).

3. Perhitungan untuk Uji T ini pun dilakukan dengan program aplikasi SPSS versi 24.0. Berdasarkan hasil koefisien korelasi maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada hubungan antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0.05

4. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan hipotesis yang diajukan diduga adanya Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Timur, diterima karena terbukti kebenarannya.

**5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuisioner dan wawancara secara langsung di Dinas Perpustakaan Dan Kerasipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Melakukan penambahan sarana dan prasarana seperti meja dan kursi karena ketika pengunjung ramai, ada yang tidak kebagian meja dan kursi duduk, menambah air conditioner atau kipas angin ditiap sudut ruangan terutama dilorong rak buku atau dekat jendela karena pengunjung sering kepanasan, menambah koleksi buku terbaru mengikuti perkembangan jaman kurikulum sekolah maupun universitas.

2. Tingkat keamanan bagian parkir kendaraan perlu ditingkatkan lagi,karena masih ada helm pengunjung yang hilang saat berkunjung ke Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

3. Untuk pelayanan para pegawai lebih murah senyum lagi, lebih ramah lagi saat melayani pengunjung dan lebih jelas dalam menjelaskan kepada pengunjung saat bertanya atau yang baru pertama kali berkunjung ke Dinas Perpustakaan Dan KearsipanDaerah Provinsi Kalimantan Timur.

**DAFTAR PUSTAKA**

Nawawi, 1994. Penelitian Terapan, Gajah Mada, University Press, Yogyakarta.

Suyanto, 2005. Metode Penelitian Sosial, Kencana Pernada, Media Grup, Jakarta.

Mardalis, 2003. Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal CetakanKeEnam, Bumi Aksara, Jakarta.

Prabu, Anwar, 2003. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Refika Aditama, Bandung.

Samsudin, Sadili, 2005. Management Sumber Daya Manusia, Pustaka Setia, Bandung.

Sedarmayanti, 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Mandar Maju, Jakarta.

Dharma, Agus, 1991. Managemen Prestasi, Rajawali Press, Jakarta.

Gibson & Ivancevich & Donnely. 1990. Organisasi dan manajemen. Perilaku, struktur, proses. Edisi keempat, Erlangga. Jakarta

Whitemore, John, 1997. Cooaching Performance, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Keban, Yeremias T, 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep,Teori, dan Isu, Gavamedia, Yogyakarta.

Atmoko, Tjipto, 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan, Binarupa Aksara Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

Bacal, Robert, 2002. Perfomance Management, Terjemahan Surya Dama, Penerbit Ghalia, Jakarta.

Tim Dosen Administrasi IKIP Malang.Pegawai dan Administrasi, 1990, Malang.

Robbins, Stephen P, 2006. Perilaku Organisasi, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Musanef, 1991. Management Kepegawaian Republik Indonesia, PT. Haji Masagung, Jakarta.

Rivai, Vethzal & Basri, 2005. Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahan, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Soeprihanto, John, 1996. Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Karyawan, Universitas Indonesia Press, Jakarta.

LAN, 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia.: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan LAN, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004. Strategi Pemasaran Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Pasalong, Harbani, 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.

Hadi, Sutrisno, 1987. Metodologi Research, Rineka Cipta, Jakarta.

Singarimbun, Masrih dan Sofyan Efendy, 2008. Metodologi Penelitian Survey, Penerbit LP3ES, Jakarta.

Bungin, Burhan, 2005. Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kencana Prenada Media, Jakarta.

Usman, Husaini, 2008. Management : Teori, Praktek, dan Riset

Pendidikan, Bumi Aksara, Jakarta.