

IMPLEMENTASI IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DALAM PENILAIAN KINERJA PEGAWAI (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis)

Sri Agustini¹ Enjang Nursolih² kasman³
Fakultas Ekonomi, Universitas Galuh Ciamis , Indonesia
drskasman62@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini difokuskan pada Implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) dalam Penilaian Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini berupa terdapatnya gap data tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja serta nilai kesenjangan pada penilaian kinerja dengan menggunakan metode penilaian Importance and Performance Analysis (IPA) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran: 1) Implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. 2) Penilaian kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. 3) Implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) dalam penilaian kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang menggambarkan suatu peristiwa atau kejadian pada saat penelitian dilaksanakan, didasarkan data dan fakta yang ditemui di lapangan untuk kemudian dianalisis dan ditafsirkan, untuk kemudian disimpulkan sehingga menunjukkan masalah yang terjadi. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan terdapat 4 kuadran penilaian dimana pada kuadran A terdapat dimensi the appraisal process yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Pada kuadran B dimensi integrity dan teamwork harus mempertahankan. Pada Kuadran C dimensi the appraisal interview, the appraisal outcome, dan fairness yang berarti peningkatan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil dan pada kuadran D adalah commitment, discipline, dan leadership dimana faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar instansi dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga pada atribut ini dapat mengalokasikan kepada atribut yang akan ditangani yaitu atribut A. Diharapkan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis lebih meningkatkan pemahaman pegawai mengenai prosedur yang digunakan dalam proses penilaian kinerja. Karena proses penilaian kinerja termasuk ke dalam kuadran yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Kata Kunci: Implementasi Importance and Performance Analysis (IPA)

Pendahuluan

Masalah sumber daya manusia saat ini masih menjadi pusat perhatian dan tumpuhan bagi suatu instansi pemerintah untuk dapat melaksanakan pelayanan publik secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen, khususnya sumber daya manusia, merupakan pokok utama yang perlu diperhatikan dengan

segala kebutuhannya. Keberhasilan suatu instansi pemerintah tak lepas dari keterlibatan semua pegawai di instansi pemerintah tersebut. Adanya motivasi pegawai untuk bekerja, pengembangan kemampuan pegawai itu sendiri, dan adanya peningkatan kemampuan di masa yang akan mendatang dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja di masa lampau dan adanya pembinaan dan pengembangan. Salah satu umpan balik yang dapat berimbas positif bagi pegawai adalah penilaian kinerja dengan metode Importance and Performance Analysis (IPA).

Sebagaimana dijelaskan oleh Khan & Rahman (2014: 42), bahwa: “Importance and Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah metode penelitian dengan membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat pelaksanaan”. Pentingnya metode IPA ini adalah untuk menilai kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan kenyataan atas kinerja guna mengatur strategi dalam pelaksanaan penilaian kinerja selanjutnya, Importance and Performance Analysis (IPA) memiliki fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor kepentingan yang menurut pegawai sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor kinerja yang menurut pegawai perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Hasil yang ditunjukkan dari informasi tersebut dapat digunakan oleh manajemen untuk pengambilan keputusan guna mempertahankan keunggulan bersaing.

Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, merupakan Dinas yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pembangunan dan pengembangan dalam bidang pendidikan mengacu pada peningkatan sumber daya manusia dan bertanggung jawab terhadap kelangsungan pendidikan di Kabupaten Ciamis. Pendidikan merupakan tumpuan untuk mengembangkan dan menciptakan kemampuan seseorang agar menjadi berwawasan luas dan berkualitas. Dinas Pendidikan

mempunyai peran yang sangat penting untuk kemajuan pendidikan khususnya di Ciamis.

Metode penilaian kinerja dengan menggunakan Importance and Performance Analysis (IPA) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis membandingkan kepentingan kerja dengan pelaksanaan kerja. Metode Importance and Performance Analysis (IPA) dianggap penting untuk menganalisis jarak antara ekspektasi dan realita atas kinerja guna mengatur strategi dalam melaksanakan penilaian kinerja berikutnya. Didalam penelitian ini juga, metode IPA menjadi fungsi utama untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan faktor-faktor kepentingan yang menurut pegawai sangat dipengaruhi loyalitas dan kepuasan pegawai, dan faktor-fakto kinerja yang menurut pegawai perlu ditingkatkan karena sampai saat ini belum memuaskan. Hasil yang ditunjukkan dari informasi tersebut dapat digunakan oleh pimpinan untuk pengambilan keputusan guna mempertahankan keunggulan kompetitif.

Berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa semua pernyataan pada metode penilaian Importance and Performance Analysis (IPA) di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis menunjukkan bahwa semua pernyataan pada the appraisal process memiliki hasil gap yang tinggi. Semua pernyataan pada the appraisal process mengacu pada pemahaman dari proses penilaian kinerja. Pada the appraisal interview, gap tertinggi terdapat pada poin mendiskusikan kinerja pegawai untuk di masa yang akan datang. Pada atribut fairness, memiliki satu pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan tinggi, yaitu mengenai apakah penilaian yang dilakukan sudah benar atau belum.

Penelitian ini difokuskan pada implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) dalam penilaian kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Adapun aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian adalah: Penilaian Kinerja pada Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

Implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) dalam Penilaian Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan fokus permasalahan, maka rumusan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana penilaian kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) dalam penilaian kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis?

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang menggambarkan suatu peristiwa atau kejadian pada saat penelitian dilaksanakan, didasarkan data dan fakta yang ditemui di lapangan untuk kemudian dianalisis dan ditafsirkan, untuk kemudian disimpulkan sehingga menunjukkan masalah yang terjadi. Metode penelitian deskriptif (descriptive research) menurut Nana Syaodih (2013: 84) adalah sebagai berikut; “Metode penelitian deskriptif ditujukan mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya. Penelitian ini dapat dilakukan pada saat ini atau dalam kurun waktu yang singkat, tetapi dapat juga dilakukan dalam waktu yang cukup panjang”.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

a. Penilaian Kinerja pada Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil perhitungan dari kesenjangan pada kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Dimensi *the appraisal process* atau dimensi proses penilaian memiliki gap

kesenjangan paling tinggi yakni sebesar 0,6. Hal ini memberikan gambaran jika kinerja pegawai pada dimensi *the appraisal process* atau dimensi proses penilaian yang terdiri atas pemahaman mengenai prosedur yang digunakan dalam proses penilaian kinerja, pemahaman tentang kebijakan dalam proses penilaian kerja, pemahaman tentang mekanisme pengelolaan, dan kepuasan terhadap instrumen penilaian kinerja/metode penilaian kinerja merupakan alat yang tepat untuk kebutuhan evaluasi memiliki nilai negatif yang diperoleh yang hampir mendekati -1 maka dimensi *the appraisal process* atau dimensi proses penilaian harus diprioritaskan perbaikannya oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

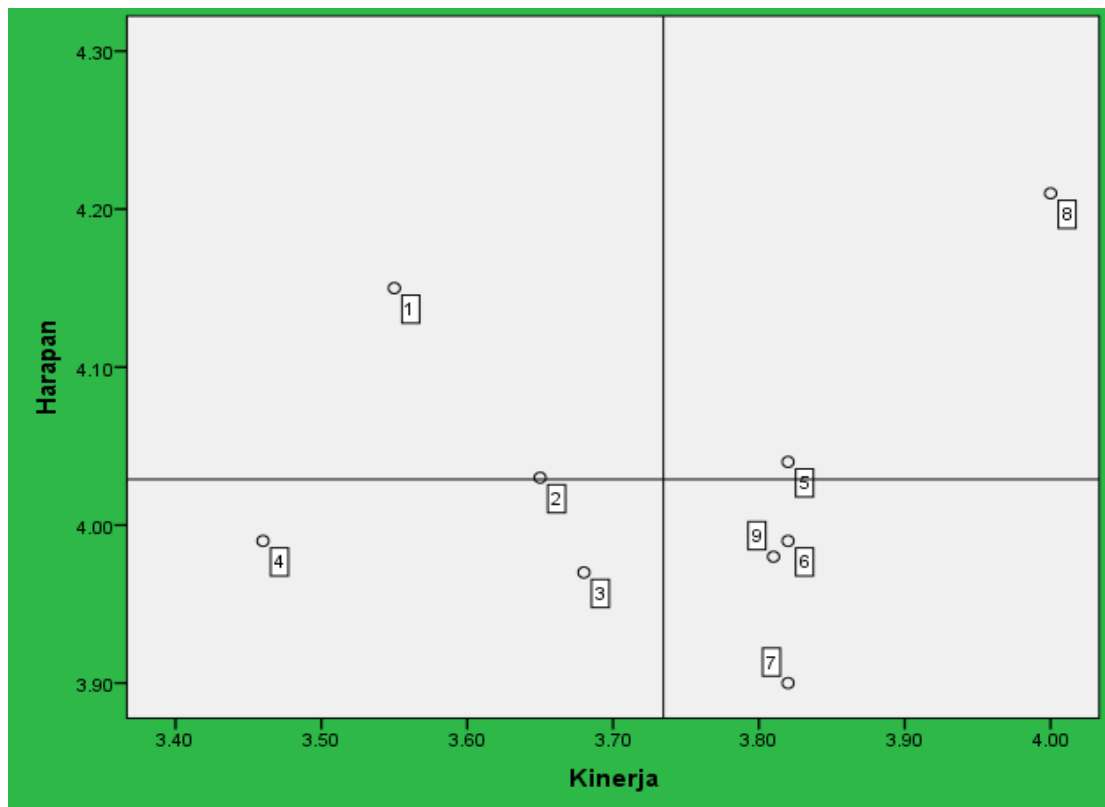
Sedangkan dimensi yang memiliki nilai gap kesenjangan paling rendah adalah pada dimensi disiplin dengan tingkat kesenjangan atau gap sebesar -0,08. Hal tersebut menggambarkan bahwa sudah baiknya tingkat kedisiplinan pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Pegawai telah dengan baik menyanggupi untuk menaati peraturan yang ditentukan dalam peraturan instansi pemerintah, selalu datang tepat waktu, bekerja sesuai dengan tugas, dan menepat target yang telah dibuat.

1) ***Importance and Performance Analysis Methode (IPA)***

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis dengan teknik *Importance and Performance Analysis Methode (IPA)* untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pegawai pada masing-masing atribut kinerja pegawai. Analisis *Importance and Performance Analysis Methode (IPA)* dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0 yang menyediakan fasilitas analisis *graphs scatter/dot* yang hasilnya berupa gambar diagram kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan X merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan. Tujuan analisis *Importance and Performance Analysis Methode (IPA)* ini adalah untuk

mengidentifikasi atribut kinerja pegawai berada dikuadran A, B, C, atau D dalam diagram kartesius. Dimana hasil analisis adalah sebagai berikut:



Sumber: Hasil Output SPSS Versi 20.0. 2021

Gambar 4.2

Diagram Kartesius Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Keterangan:

- 1 : *The Appraisal Process*
- 2 : *The Appraisal Interview*
- 3 : *The Appraisal Outcome*
- 4 : *Fairness*
- 5 : *Integrity*
- 6 : *Commitment*
- 7 : *Discipline*
- 8 : *Teamwork*
- 9 : *Leadership*

Pengambilan Keputusan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis adalah sebagai berikut:

<p style="text-align: center;">Kuadran A Prioritas Utama (Concentrate Here)</p> <p>Ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi harus ditingkatkan dengan cara memperbaiki secara <i>continue</i> sehingga kesenjangan faktor <i>performance</i> yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran B Pertahankan Prestasi (Keep Up the Good Work)</p> <p>Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan faktor yang dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi. Faktor-faktor yang masuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena sudah sesuai dengan harapan.</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran C Prioritas Rendah (Low Priority)</p> <p>Dalam wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil.</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran D Berlebihan (Possible Overkill)</p> <p>Dalam wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting. Yang dirasakan terlalu berlebihan, faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar instansi dapat meningkatkan kinerja pegawai.</p>

Gambar 4.3
Pengkategorian *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis berdasarkan Diagram Kartesius

Dari hasil gambar diagram kartesius diatas dapat diambil keputusan sebagai berikut:

a) Kuadran A

Ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan mengenai kinerja pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis harus ditingkatkan dengan cara memperbaiki secara *continue*

sehingga kesenjangan faktor *performance* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Berikut ini adalah atribut – atribut yang berada pada kuadran A:

- Dimensi *The Appraisal Process*

b) Kuadran B

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan faktor yang dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi. Faktor-faktor yang masuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena sudah sesuai dengan harapan mengenai kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

Berikut ini adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran sebagai berikut B:

- *Integrity*
- *Teamwork*

c) Kuadran C

Dalam wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil.

Berikut ini adalah atribut - atribut yang berada pada kuadran C sebagai berikut:

- Dimensi *The Appraisal Interview*
- *The Appraisal Outcome*
- *Fairness*

d) Kuadran D

Dalam wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting. Yang di rasakan terlalu berlebihan, faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar instansi dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga pada atribut ini dapat mengalokasikan kepada atribut yang akan ditangani yaitu atribut A.

Berikut ini adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran D sebagai berikut:

- *Commitment*
- *Discipline*
- *Leadership*

2) Pembahasan

a. Penilaian Kinerja pada Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan keseluruhan data yang terkumpul melalui wawancara mengenai kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis sudah baik. Hal tersebut terlihat dari Kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh tiap pegawai selalu dapat diselesaikan sesuai dengan tugas yang diberikan. Pegawai kemampuan untuk memenuhi persyaratan standar kualitas pekerjaan yang telah ditetapkan karena setiap pegawai dituntut untuk memiliki kompetensi yang baik.

Kemudian dilihat dari tingkat ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis selalu tepat waktu. Hal tersebut harus dilakukan oleh setiap pegawai mengingat Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis membawahi beberapa instansi yang mencakup wilayah Kabupaten Ciamis. Lebih lanjut, mengenai kehadiran pegawai sudah tergolong patuh dalam memenuhi absensi atau kehadiran sesuai ketentuan waktu.

Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis juga memiliki kemampuan yang baik dalam bekerja sama dengan rekan kerja lainnya karena adanya kebiasaan saling bantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan dalam upaya

melakukan perbaikan pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis terbuka dalam menerima saran dan masukan yang sifatnya membangun termasuk dari pegawai. Kemampuan pegawai dalam memberikan saran, kritik atau masukan yang membangun untuk tim kerja sangat signifikan. Setiap kekurangan dalam pelayanan dan penyelesaian pekerjaan dilakukan perbaikan dengan mengacu pada masukan-masukan yang datang baik dari pegawai ataupun dari masyarakat.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Bangun (2012: 233) bahwa suatu pekerjaan yang menggambarkan kinerja pegawai dapat diukur antara lain:

1. Jumlah Pekerjaan
Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.
2. Kualitas Pekerjaan
Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan sesuai kualitas pekerjaan.
3. Ketepatan Waktu
Setiap pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan.
4. Kehadiran
Setiap pekerjaan harus memenuhi absensi atau kehadiran karyawan dalam bekerja sesuai waktu yang ditentukan.
5. Kemampuan Kerja sama
Kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan karena kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

b. Implementasi *Importance and Performance Analysis* (IPA) dalam Penilaian Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Importance and Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah metode penelitian dengan membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat pelaksanaan. Pentingnya metode IPA ini adalah untuk menilai kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi dan kenyataan atas kinerja guna mengatur strategi dalam pelaksanaan penilaian kinerja selanjutnya. Hasil yang ditunjukkan dari informasi tersebut dapat digunakan oleh manajemen untuk pengambilan keputusan guna mempertahankan keunggulan dan memperbaiki kekurangan.

Mengenai *Importance and Performance Analysis* (IPA) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis terlihat dari gambaran diagram kartesius dimana hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A

Ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan mengenai kinerja pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis harus ditingkatkan dengan cara memperbaiki secara *continue* sehingga kesenjangan faktor *performance* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Dimana yang termasuk kedalam wilayah kuadran A adalah dimensi *the Appraisal Process* yang berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis harus meningkatkan pemahaman mengenai prosedur yang digunakan dalam proses penilaian kinerja, pemahaman tentang kebijakan dalam proses penilaian kerja, pemahaman tentang mekanisme pengelolaan, dan mencari metode yang lebih tepat dalam penilaian kinerja/metode penilaian kinerja untuk kebutuhan evaluasi.

2. Kuadran B

Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan faktor yang dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi. Faktor-faktor yang masuk kedalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena sudah sesuai dengan harapan mengenai kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Dimana yang termasuk wilayah kuadran B adalah dimensi *integrity* dan *teamwork*. Hal tersebut berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis harus mempertahankan integritas pegawai dan Kerjasama tim antar sesama pegawai yang sudah terjalin dengan baik.

3. Kuadran C

Dalam wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil. Dimensi yang berada pada kuadran C adalah dimensi *the appraisal interview*, *the appraisal outcome*, dan *fairness*,

4. Kuadran D

Dalam wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting. Yang di rasakan terlalu berlebihan, faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar instansi dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga pada atribut ini dapat mengalokasikan kepada atribut yang akan ditangani yaitu atribut A. Dimensi yang berada pada kuadran D adalah *commitment*, *discipline*, dan *leadership*.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis sudah baik. Hal tersebut terlihat dari kuantitas pekerjaan yang dapat

diselesaikan, Kualitas Pekerjaan, Ketepatan Waktu, Kehadiran, dan Kemampuan Kerja sama antar pegawai yang sudah baik.

Berdasarkan implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) dalam Penilaian Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis terdapat 4 kuadran penilaian dimana pada kuadran A terdapat dimensi the appraisal process yang harus diperbaiki dan ditingkatkan. Kemudian yang termasuk wilayah kuadran B adalah dimensi integrity dan teamwork dimana harus mempertahankan. Pada Kuadran C terdapat dimensi the appraisal interview, the appraisal outcome, dan fairness yang berarti peningkatan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil dan pada kuadran D adalah commitment, discipline, dan leadership dimana faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar instansi dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga pada atribut ini dapat mengalokasikan kepada atribut yang akan ditangani yaitu atribut A.

Diharapkan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis lebih meningkatkan pemahaman pegawai mengenai prosedur yang digunakan dalam proses penilaian kinerja. Karena berdasarkan hasil penelitian pemahaman pegawai mengenai prosedur yang digunakan dalam proses penilaian kinerja termasuk ke dalam kuadran yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. variabel X dan dipengaruhi oleh faktor lain. Kemudian penelitian ini dihitung melalui uji t yang menunjukkan jika t hitung lebih besar dari t tabel.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Khan, A. H., Haque, A., Rahman, M. S. (2013). What Makes Tourists Satisfied. An Empirical Study on Malaysian Islamic Tourist Destination. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 14(12), 1631-1637, Doi: 10.5829/idosi.mejsr.2013.14.12.2250.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.