



## Penerapan Kinerja dan Kepuasan terhadap Kualitas Kerja di Masa Covid-19

Faroman Syarief<sup>1</sup>, Faif Yusuf<sup>2</sup>, Kurniawan Prambudi Utomo<sup>3</sup>, Devy Sofyanty<sup>4</sup>  
 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya<sup>1</sup>  
 Universitas Bina Sarana Informatika<sup>2,3,4</sup>

Email: [faroman.syarief@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:faroman.syarief@dsn.ubharajaya.ac.id)<sup>1</sup>, [faif.fys@bsi.ac.id](mailto:faif.fys@bsi.ac.id)<sup>2</sup>, [kurniawan.kpu@bsi.ac.id](mailto:kurniawan.kpu@bsi.ac.id)<sup>3</sup>,  
[devy.dyy@bsi.ac.id](mailto:devy.dyy@bsi.ac.id)<sup>4</sup>

### How to Cite :

Syarief, F., Yusuf, F., Utomo, K.P., Sofyanty, D. (2022). Penerapan Kinerja dan Kepuasan terhadap Kualitas Kerja di Masa Covid-19. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(S1). DOI: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10iS1>

### ARTICLE HISTORY

Received [17 September 2021]

Revised [5 Januari 2022]

Accepted [21 Maret 2022]

### KEYWORDS

performance,  
satisfaction, quality

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Laporan penelitian ini untuk mengetahui berapa besar pengaruh kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja masa pandemi Covid-19, Dinas Pendidikan Kota Bekasi, adapun Metodologi Penelitian ini memakai metode kuantitatif SPSS Statistik dengan melakukan penelitian survey secara *online* maupun *offline*, dan meyebarkan kuesioner secara langsung tatap muka terbatas kepada responden sebanyak 40 responden adapun temuan permasalahan kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi belum terlaksana secara maksimal terutama melalui pembatasan perberlakuan kegiatan masyarakat atau PPKM dalam operasional tatap muka terbatas, masih ada pegawai yang telat absen, peraturan yang belum sesuai pelaksanaan, dan pegawai belum dapat meningkatkan kepuasan secara maksimal dalam kinerjanya, adapun hasil penelitian menunjukkan kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja menunjukkan hubungan positif yang signifikan untuk masing-masing variabel, bahwa kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja diutamakan dalam menjalankan kegiatan administrasi kegiatan di masa pandemi Covid-19.

### ABSTRACT

*The This research report is to find out how much influence performance and satisfaction have on work quality during the Covid-19 pandemic, Bekasi City Education Office, while this research methodology uses the SPSS Statistics quantitative method by conducting online and offline survey research, and distributing questionnaires directly face to face. limited to respondents as many as 40 respondents while the findings of performance problems and satisfaction with work quality at the Bekasi City Education Office have not been carried out optimally, especially through restrictions on the application of community activities or PPKM in limited face-to-face operations, there are still employees who are late absent, regulations that are not in accordance with the implementation, and employees have not been able to increase satisfaction maximally in their performance, while the results of the study show that performance and satisfaction with work quality show a significant positive relationship for each variable, that performance and satisfaction with Work quality is prioritized in carrying out administrative activities during the Covid-19 pandemic.*

## PENDAHULUAN

Satuan pendidikan merupakan unsur yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan dalam menempatkan sumber daya manusia paling depan untuk membangun suatu negara yang berkebudayaan dan maju, oleh karena itu peran semua pihak sangat diperlukan, mulai dari pemerintah baik pusat maupun daerah baik negeri atau swasta sebagai penyelenggara satuan pendidikan baik dasar maupun menengah hingga perguruan tinggi, dalam hal ini guru atau dosen sebagai pionier membangun negara yang tepat dan berkelanjutan sebagai dasar untuk membentuk generasi peserta didik sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar (UUD), yaitu mencerdaskan kehidupan bernegara, Kemdikbudristek telah membuat *database* yang bernama data pokok pendidikan (Dapodik) yang melaporkan bahwa tahun 2019, bahwa jumlah sekolah mencapai 169.378 sekolah negeri dan 138.277 sekolah swasta dan jumlah murid SD total 25.49 juta, SMP 10.13 juta dan SMA 4.78 juta, SMK 4.9 juta dan mempunyai perguruan tinggi sebanyak 4.600 di Indonesia dengan jumlah mahasiswa 1.77 juta dengan jumlah yang cukup tinggi untuk dikelola secara baik dan tepat, dengan pendidikan diharapkan terciptanya manusia Indonesia yang tangguh dan tangguh dalam menghadapi berbagai permasalahan sosial dan individu baik dalam masa pandemi Covid-19 ini yang belum berakhir, tidak menjadi halangan untuk menjalankan pendidikan tatap muka terbatas (PTM) maupun secara *daring*. Pandemi COVID-19 saat ini dikenal sebagai krisis kesehatan yang terjadi di seluruh dunia, berbagai sektor terdampak akan adanya pandemi ini termasuk sektor pendidikan, akibat dampak tersebut kebijakan yang diambil oleh banyak Negara termasuk Indonesia adalah dengan membuka dan menutup sementara aktivitas pendidikan yang akhirnya membuat pemerintah dan lembaga terkait harus menghadirkan alternatif proses pendidikan bagi peserta didik maupun mahasiswa yang tidak bisa melaksanakan proses pendidikan pada lembaga pendidikan secara normal, sehingga diperlukan pengelolaan pendidikan yang *extra* atau diluar secara umum agar kinerja sumber daya manusia terus berjalan secara keseluruhan, sehingga semakin besar kinerja satuan pendidikan yang dikelola dengan tepat maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri dalam mendidik, sehingga kualitas yang diharapkan dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk membangun manusia yang bermartabat.

Dinas Pendidikan Kota Bekasi merupakan sebuah lembaga dibawah Pemerintah Kota Bekasi yang menangani masalah Pendidikan dasar dan menengah, jumlah sekolah di Bekasi SD-SMA/K sebanyak 1.219 sekolah dan jumlah siswa sebanyak 108.156 siswa, institusi tersebut berupaya untuk 5.600 guru, bahwa peran Dinas dalam hal ini adalah membuat regulasi yang sesuai dengan garis Pendidikan nasional dan sejalan dengan misi Pendidikan di Kota Bekasi, dalam menjalankan operasionalnya Dinas Pendidikan harus mampu mengedepankan kualitas dan kepuasan dalam pelayanan satuan administrasi pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di masa pandemi Covid-19 ini dengan berusaha maksimal seperti menetapkan sikap yang ditetapkan yaitu tetap melayani dengan baik segala aktivitas administrasi sekolah, pegawai yang *work from office (wfo)* datang tidak boleh terlambat, bersikap ramah, saling memberi bantuan terkait Pendidikan satuan pendidikan sekolah, Namun dalam penelitian ini pengamatan peneliti dalam tiga bulan terakhir, kinerja dan kepuasan di Dinas Pendidikan mulai menurun dan belum maksimal, terlihat, pegawai yang sangat terbatas, aktivitas yang tidak terlalu sibuk, walaupun mengingat masih di masa pandemic Covid-19 ini, hendaknya dalam melakukan kegiatan operasional harus dilakukan dengan cara maksimal walaupun masih bekerja diwaktu yang terbatas atau pelayanan kebutuhan pendidikan secara virtual, sehingga disiplin pegawai berbeda dengan umumnya yang biasanya sangat efektif dan efisien, hal ini perlu mendapat perhatian agar kualitas pegawai mampu ditingkatkan dalam menjaga kepercayaan masyarakat satuan pendidikan baik negeri ataupun swasta, juga para guru yang berada di garis terdepan satuan pendidikan dapat mengambil peran dimasa pandemi Covid-19 ini.

## LANDASAN TEORI

### Definisi Kinerja

Dalam kehidupan organisasi publik sumber daya manusia memegang peranan yang semakin penting, karena ia penentu utama dalam meningkatkan kinerja organisasi publik. Di samping itu, perannya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain termasuk teknologi yang canggih sekalipun (Syafri & Alwi, 2014), kinerja merupakan suatu hasil atau pencapaian atas kerja seseorang dalam sebuah lingkup organisasi. Hasil kerja yang diperoleh baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai tanggung jawab yang telah diberikan sehingga hasil kerja tersebut dapat dievaluasi (Lestiowati et al., 2021) sedangkan Disiplin kinerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlakusehingga dapat dikatakan bahwa disiplin kinerja dapat diartikan sebagai peraturan dan tata tertib kerja yang harus dipatuhi” (Suwandi et al., 2018), dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja seseorang setelah selesai melakukan aktivitas dan dievaluasi oleh pimpinan yang lebih tinggi, baik itu di satuan pendidikan maupun satuan lainnya.

### Definisi Kepuasan

Kepuasan kerja pegawai dapat tercapai jika mampu menyesuaikan produktivitas kerja yang sesuai harapan, selain lingkungan sosial di tempat kerja, upah, menariknya pekerjaan, struktur organisasi juga berperan dalam mempengaruhi produktivitas (Krisnandi et al., 2019), sedangkan Kinerja organisasi merupakan hasil dari kepuasan yang diinginkan organisasi dari perilaku orang-orang didalamnya, kepuasan Masyarakat yang menimbulkan kinerja merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan, kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan (Dewi Purnama & Harjoyo, n.d.) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi reliability yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Dimensi keempat dari 5 dimensi kualitas pelayanan adalah assurance yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Dimensi empathy adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan yang umumnya dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness di mata pelanggan (Junaidi et al., 2017) seseorang yang memiliki mutu kinerja yang tinggi akan mampu memperlihatkan perilaku kerja, yaitu kinerja yang optimal, melibatkan hubungan yang aktif terhadap Lembaga dan akan tetap setia pada organisasinya.

### Definisi Kualitas

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*). Jadi dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas atau mutu jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Syarif et al., 2021) sedangkan lingkungan kerja merupakan lingkungan yang terdiri dari fisik dan non fisik dengan karyawan yang tidak dapat dipisahkan dari pengembangan sumber daya manusia, lingkungan kerja harus memberikan kenyamanan, memenuhi standar kebutuhan layak dan memberikan kontribusi terhadap karyawan dalam melakukan tugasnya (Farida & Hartono, 2016) hal ini sesuai dengan organisasi harus menunjukkan kualitas kerja dan memiliki standar yang dapat dipakai sebagai ukuran dalam menentukan dan menilai apakah seorang pekerja memiliki kualitas kerja baik atau sebaliknya (Priyono & Marnis, 2008), sedangkan Dalam menetapkan kualitas terhadap produk tertentu, konsumen akan melihat pengalaman orang lain melalui *review*

di media sosial atau forum web untuk memastikan kualitas produk sebelum dibeli, hal ini menjadi penting bagi merek untuk masuk ke dunia digital, sama seperti halnya dalam satuan pendidikan, bahwa kualitas ditekankan dalam menepatkan promosi pendidikan terhadap masyarakat agar tertarik (Yusuf, 2016) sehingga kualitas tujuan sangat tergantung dari kejelasan arah, ruang lingkup kegiatan, segmen produknya dan pasar serta tingkat keberhasilannya yang ingin dicapai. Ciri-ciri tujuan yang baik adalah harus spesifik, realistis, menantang, terukur, dan berbatas waktu, sehingga agar tujuan dapat menimbulkan komitmen dan menjadi sumber motivasi (Wibowo, 2009) dalam satuan pendidikan juga diperlukan kualitas dalam penjaminan mutu pendidikan, seperti halnya dalam dunia bisnis, kualitas menjadi prioritas utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat yang menempatkan anaknya sekolah ataupun kuliah.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Pada penelitian ini akan diikuti dengan melakukan perumusan hipotesis, sebagai jawaban dugaan sementara terhadap masalah penelitian, definisi hipotesis adalah rumusan yang menyatakan adanya hubungan kuat tidaknya antara variabel tertentu baik variabel bebas maupun terikat, dua atau lebih variabel, adapun hasil hipotesis bersifat dugaan sementara, dapat benar atau tidak sehingga dapat diganti oleh hipotesis lain yang lebih tepat dan lebih benar berdasarkan pengujian ulang atau lanjutan, sehingga penulis merumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H1: Terdapat hubungan dan pengaruh positif signifikan variabel kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

H0: Tidak terdapat hubungan dan pengaruh positif signifikan variabel kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

Dari hipotesis tersebut, maka ditentukan metode penelitiannya, metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan melakukan observasi penelitian lapangan (field research) secara langsung pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi sebagai objek, agar penulis mendapatkan data primer/sekunder untuk diolah menggunakan statistik data deskriptif, lalu menentukan metode modus *self-administered questionnaires* yaitu penyebaran kuesioner secara langsung dengan tatap muka kepada responden kepada staff kantor dinas dan pengguna, khususnya pihak sekolah, hal ini dilakukan untuk mendapatkan jawaban dan tingkat pengembalian kuesioner (response rate) sebesar 100%, dan jika diperlukan akan dilakukan wawancara terbatas mengingat pandemic Covid-19 masih berlangsung dengan sambungan telepon dan alat komunikasi lainnya, dengan responden sebanyak 40 responden, dan melakukan pengolahan data, penulis mengolah dengan analisis regresi berganda dengan SPSS dengan waktu penelitian Agustus - Oktober 2020, sedangkan alat analisis angket menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji hasil data dengan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji hipotesis dengan uji t dan uji f, sedangkan rumus regresi berganda adalah sebagai berikut:

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi validitas *Pearson* atau uji validitas masing-masing variabel dengan teknik *product moment* yaitu pemberian nilai untuk setiap item dikorelasikan dengan nilai total, sedangkan hasil penelitian uji ini bersifat valid atau tidak, setelah didapat, penulis membuat rekapitulasi hasil untuk memudahkan nilai yang didapat, sesuai dengan persyaratan bahwa variabel dikatakan valid jika nilai variabel berada di atas 0,30 diketahui bahwa

setiap variable dari motivasi dan budaya terhadap mutu kinerja public di Kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi berada pada nilai diatas 0,30, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variable dapat dikatakan valid seperti yang terlihat table dibawah ini berikut hasil uji validitas dibawah ini:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

		Correlations		
		Kinerja	Kepuasan	Kualitas
Kinerja	Pearson Correlation	1	-.090	.405
	Sig. (2-tailed)		.582	.204
	N	40	40	40
Kepuasan	Pearson Correlation	-.090	1	.357*
	Sig. (2-tailed)	.582		.024
	N	40	40	40
Kualitas	Pearson Correlation	.405	.357*	1
	Sig. (2-tailed)	.204	.024	
	N	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah, (2020)

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel		R tabel	Informasi
Kinerja	0.405	0.30	Valid
Kepuasan	0.357	0.30	Valid
Kualitas Kerja	1.00	0.30	Valid

Sumber: Data diolah, (2020)

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.668	3

Sumber: Data diolah, (2020)

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

		Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	Informasi
Kinerja	0,668	0.6	Reliabel
Kepuasan	0,668	0.6	Reliabel
Kualitas Kerja	0,668	0.6	Reliabel

Sumber: Data diaolah, (2020)

Dari table diatas dapat diketahui bahwa, pengujian reliabelitas pada penelitian kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi dapat diketahui bahwa secara simultan mempunyai nilai R hitung 0,668, sesuai dengan persyaratan bahwa nilai R hitung > R table, maka variable bebas berpengaruh pada variable bebas, sehingga dapat dikatakan bahwa variable-variabel tersebut bersifat reliabel, setelah melakukan uji validitas dan reliabelitas Berikutnya akan dilakukan uji asumsi klasik, antara lain pengujian uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah data penelitian tersebut dapat terdistribusi dengan baik, sesuai dengan persyaratan jika terjadi pada taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau nilai probabilitas < 0,05, maka bersifat normal dan penelitian dapat dilanjutkan, berikut hasil uji normalitas data:

Tabel 5. Uji Normalitas

		Kinerja	Kepuasan	Kualitas
N		40	40	40
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	27.50	32.93	37.93
	Std. Deviation	1.502	1.047	1.289
Most Extreme Differences	Absolute	.180	.354	.177
	Positive	.109	.246	.177
	Negative	-.180	-.354	-.173
Test Statistic		.180	.354	.177
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 <sup>c</sup>	.000 <sup>c</sup>	.703 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah, (2020)

Pada penelitian kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi, dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig* bernilai 0,06 yang berarti bahwa nilai terdistribusi dengan baik, sesuai dengan persyaratan jika terjadi pada taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka bersifat normal.

Pengujian data penelitian menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji persamaan regresi berganda, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji t dan uji f kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi, antara lain:

Tabel 6. Analisis Uji Persamaan Regresi

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.231	7.378		3.826	.000
	Kinerja	-.150	.130	-.175	-1.153	.256
	Kepuasan	.420	.186	.341	2.251	.030

a. Dependent Variable: Kualitas

Sumber: Data diolah, (2020)

Dari tabel menyatakan bahwa hasil nilai variable variable pengaruh kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi, sebagai berikut:  $Y = 28.231 - 0,15X_1 + 0,420X_2$ , dari persamaan tersebut dapat disimpulkan nilai a sebesar 3.388 merupakan konstanta atau keadaan saat variable kinerja ( $X_1$ ) belum dipengaruhi oleh dan kepuasan ( $X_2$ ), jika variable independent tidak ada maka variable budaya tidak mengalami perubahan, sedangkan nilai kinerja sebesar -0,150 menunjukkan bahwa variable kepuasan mempunyai pengaruh positif setiap kenaikan variable kinerja akan mempengaruhi kepuasan sebesar -0,150 sedangkan variable kualitas sebesar 0,420 menunjukkan bahwa variable kinerja mempunyai pengaruh yang setiap kenaikan satuan variable kepuasan maka akan mempengaruhi kinerja sebesar 0,420. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh yang dihasilkan dari kedua variable pengaruh kinerja dan kepuasan terhadap kualitas di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, berikut hasil korelasi dibawah ini:

Tabel 7. Analisis Rekapitulasi R dan R square

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.397 <sup>a</sup>	.858	.112	1.214

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kinerja

b. Dependent Variable: Kualitas

Sumber: Data diolah, (2020)

Pada penelitian pengaruh kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi dimasa pandemic Covid19, diketahui bahwa variable bebas, yaitu kinerja dan kepuasan mempunyai nilai tabel R-square = 0,858 atau 85.8% menunjukkan nilai yang cukup kuat dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas, sedangkan sisanya 30.3% yang masih dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti, tunjangan kinerja, partisipasi masyarakat, dan sebagainya

### **Hubungan Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas**

Pada penelitian pengaruh kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi diketahui bahwa variable bebas, yaitu kinerja terhadap kualitas dari table mempunyai nilai tabel R-square = 0,697 atau 69.7% menunjukkan nilai yang cukup kuat dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas, para pegawai yang bekerja telah memahami alur dan prosedur yang telah ditentukan instantansi pendidikan baik secara WFH dan WFO mulai dari sosialisasi peraturan, kedisiplinan waktu, pelayanan yang cakap dan peduli serta mematuhi protocol kesehatan saat bekerja, walaupun hampir mencapai 100%, diharapkan kemampuan ini perlu ditingkatkan baik secara individu dan kelompok, sehingga diharapkan mampu menyesuaikan dengan benar dan tepat sehingga harapan masyarakat dan pihak sekolah di Kota Bekasi untuk mewujudkan Bekasi yang cerdas terlaksana sesuai dengan Visi Misi Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

### **Hubungan Pengaruh Kepuasan terhadap Kualitas**

Pada penelitian kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi, menunjukan hubungan kepuasan menunjukkan nilai positif terhadap terhadap kualitas, artinya diperlukan tingkat kepuasan dalam bekerja yang dinamis dan mudah beradaptasi, sehingga pegawai mudah menyesuaikan dan menyelesaikan dengan membaca situasi saat menjalankan tugas, pokok dan fungsi sebagai abdi negeri, terlebih dimasa pandemic Covid-19 untuk tetap focus menjalankan pekerjaannya walaupun terjadi rotasi pegawai baik ditingkat pusat dan daerah terjadi secara cepat, baik itu pergantian pejabat struktur, pergantian kepala sekolah dan lain sebagainya sehingga masalah pendidikan khususnya di Kota Bekasi dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, tentunya dengan semangat kinerja dan kepuasan kerja yang tinggi dan loyal kepada masyarakat dan satuan pendidikan sekolah.

### **Hubungan Pengaruh Kinerja dan Kepuasan Terhadap Kualitas Kerja**

Pada penelitian kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi, menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antar setiap variabel yang diteliti, namun masih terdapat nilai negatif pada kinerja, hal ini menunjukan terdapat penurunan kinerja yang disebabkan pandemi Covid-19 yang sampai saat ini masih berakhir dan perbelakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) yang mengakibatkan satuan pendidikan kembali melanjutkan pendidikan jarak jauh, termasuk pengurusan administrasi di layanan Dinas Pendidikan Kota Bekasi, namun hal ini terus dilakukan upaya perbaikan yang terus-menerus agar layanan pendidikan kembali pulih untuk membangun masa depan yang lebih baik, dari penurunan tersebut mengakibatkan kerugian semua pihak, hal ini terbukti dengan uji regresi dan korelasi secara bersamaan setiap variable, walaupun belum menunjukkan angka 100 sehingga penelitian ini perlu dilanjutkan kembali dalam mencapai mutu atau kualitas kinerja publik di satuan pendidikan bisa juga dengan menggunakan variable perantara atau *moderating* untuk mengetahui dan memudahkan angka mendekati 100%.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari uraian penelitian diatas tentang kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi, Penulis menyimpulkan bagaimana kinerja pegawai negeri sipil di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bekasi di masa pandemic Covid-19 baik yang dilakukan

secara WFH dan WFO yang terbatas, bahwa mutu kinerja public cukup baik dan perlu ditingkatkan guna menjaga kualitas Pendidikan di tingkat sekolah baik SD, SMP dan SMA, juga di perguruan tinggi apalagi dimasa pandemic Covid-19 ini, seyogyakan Pendidikan tidak boleh terputus, namun dengan kemajuan teknologi Pendidikan dapat tetap berjalan walaupun dilakukan secara Sinkronus dan Asinkronus, sehingga guru dan murid tetap menjalankan pembelajaran, kedepan kinerja dan kepuasan serta kualitas kerja pegawai ASN Dinas Pendidikan Kota Bekasi harus tetap terjaga dan mampu memberikan pelayanan terhadap sekolah di Bekasi dengan berbagai kendala yang dihadapi, sehingga menjadi motivasi kuat untuk mewujudkan pelayanan berbasis kompetensi dan mewujudkan harapan masyarakat dan sekolah untuk mendapat pelayanan terkait Pendidikan yang bersifat cepat, tepat dan benar, dan juga mendukung visi misi kota Bekasi yang kompetitif dalam bidang pelayanan disegala bidang termasuk Pendidikan dan terus melakukan inovasi dan teknologi dan menciptakan birokrasi yang handal

### Saran

Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur dan kaidah penelitian ilmiah, namun penulis memberikan saran dalam hal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi penelitian tentang kinerja dan kepuasan terhadap kualitas kerja Dinas Pendidikan Kota Bekasi, dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu kinerja dan kepuasan serta kualitas kerja sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi seperti kompensasi, tunjangan, *reward* dan *punishment*, hendaknya Dinas Pendidikan Kota Bekasi lebih meningkatkan kinerja melalui budaya prestasi yang semakin diperhatikan dan memberikan sanksi bagi pegawai yang melanggar tugasnya dan adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu beberapa jawaban yang diterima oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya, mengingat masih masa pandemic Covid-19, sehingga wawancara melalui *online* belum sesuai penelitian yang ada, dan penelitian ini perlu dikembangkan dengan melibatkan partisipasi public dalam hal ini masyarakat dan siswa dan sekolah agar penelitian dimasa mendatang lebih baik lagi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dewi Purnama, D., & Harjoyo. (n.d.). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. www.unpam.ac.id
- Farida, U., & Hartono, S. (2016). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA II* (1st ed.). Unmuh Ponorogo Press.
- Krisnandi, H., Efendi, S., & Edi Sugiono. (2019). *PENGANTAR MANAJEMEN*. Universitas Nasional.
- Lestiowati, R., Fadly, R., Krisna Wardhana, A., & Utomo, K. P. (2021). Pengaruh Budaya dan Kualitas terhadap Kepuasan Kerja di Masa Pandemi Covid-19 Badan Kepegawaian Negara Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 21(3), 353–364. <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>
- Suwandi, M., Martahi Saoloan Tambunan, H., & Yusuf, F. (2018). PENGARUH PENERAPAN ABSENSI FINGERPRINT TERHADAP DISIPLIN KERJA PADA PT.TELKOM INDONESIA JAKARTA. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 1(2), 1–10.
- Syafri, W., & Alwi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik* (1st ed., Vol. 1). IPDN Press.
- Syarief, F., Utomo, K. P., Aziz Winardi, M. N., & Kurniawan, A. (2021). PENGARUH PROMOSI JABATAN DAN KUALITAS TERHADAP MOTIVASI PEMERINTAH KOTA BEKASI. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 207–224.
- Utomo, K. P., Syarief Faroman, & Azis Winardi Muhammad. (2021). *DASAR MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*. Widina Bhakti Persada.
- Wibowo, S. (2009). *PENGANTAR MANAJEMEN BISNIS*. Politeknik Bandung.
- Yusuf, F. (2016). OPTIMALISASI PROGRAM BRANDING DAN AKTIVASI MEREK DI ERA DIGITAL. *Jurnal Komunikasi*, VII(1), 7–13.