

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN PUBLIK PADA DINAS PETERNAKAN KABUPATEN TULUNGAGUNG

MULYANTO

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini yaitu : 1) Untuk menganalisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas kerja yang terdiri dari Kompetensi teknis, Akses terhadap pelayanan, Efektifitas, efisiensi, hubungan antar manusia dan keamanan terhadap kepuasan publik pada Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung; 2) Untuk menganalisis Faktor yang paling dominan pengaruh kualitas kerja yang terdiri dari Kompetensi teknis, Akses terhadap pelayanan, Efektifitas, efisiensi, hubungan antar manusia, keamanan terhadap kepuasan publik pada Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penjelasan (eksplanatory). Populasi adalah keseluruhan dari subyek yang diteliti dengan ciri-ciri atau sifat tertentu yang akan diduga, maka dalam penelitian ini yang dimaksudkan populasi adalah "Keseluruhan Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung. Sedangkan pengambilan sampel dilakukan secara kesengajaan (purposive sampling) mengingat jumlah populasi yang ada sama dengan jumlah yang dijadikan sampel. Dengan demikian dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik total sampling yaitu keseluruhan pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung.

Hasil Penelitian yaitu 1) Variabel kompetensi teknis, kepuasan kerja, kondisi kerja, kerja sama, Hubungan Antar Manusia, dan Keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa kompetensi teknis, kepuasan kerja, kondisi kerja, kerja sama, Hubungan Antar Manusia, dan Keamanandapat menjelaskan Kepuasan Publik Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung. 2) Secara parsial kepuasan kerja, Hubungan Antar Manusia, dan Keamanan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja, sedangkan kompetensi teknis, kondisi kerja, dan kerja sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik, hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis maupun Efektifitas hanya merupakan salah satu faktor yang mendorong pegawai untuk bersedia menyelesaikan pekerjaan tetapi tidak dapat meningkatkan Kepuasan pegawai. 3) Hubungan Antar Manusia merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Publik di Dinas Infokom Kabupaten Probolinggo, artinya peningkatan Kepuasan Publik Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung sangat ditentukan oleh bagaimana organisasi memberikan kesempatan yang lebih besar kepada pegawai untuk maju, baik berupa pemberian promosi, pendidikan latihan, maupun pemberian kesempatan kepada pegawai untuk tampil di luar organisasi.

Kata Kunci : Kualitas Kerja & Kepuasan Publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan ekonomi adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar tercapai derajat perekonomian masyarakat yang optimal. Pelayanan anggota sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi derajat anggota masyarakat sangat dipengaruhi oleh keberadaan unit pelayanan anggota itu sendiri, keadaan fisik gedung, ketersediaan alat dan tenaga, manajemen pelayanan termasuk didalamnya mutu pelayanan. Sejalan dengan uraian tersebut di atas, dalam kebijakan Pembangunan Anggota yang berdasarkan pada GBHN diantaranya menyatakan bahwa dalam rangka lebih meningkat pelayanan anggota, mutu pusat-pusat anggota masyarakat.rumah-

rumah sakit, lembaga-lembaga pemulihan anggota perlu terus ditingkatkan.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang bermutu adalah tuntutan eksternal yang harus dipenuhi oleh organisasi, oleh karena itu organisasi sektor publik (termasuk didalamnya) haruslah selalu mengembangkan potensi yang dimiliki khususnya potensi internal, dimana potensi internal yang dimaksud dapat berupa sumber daya internal organisasi, budaya organisasi, kultur dan sumber daya manusia.

Kepuasan pada dasarnya adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang (customer) yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk (jasa) yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian kepuasan adalah suatu

fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan.

Kata pelayanan atau service membawa implikasi adanya kegiatan yang diberikan kepada orang lain baik fisik maupun non fisik, langsung maupun tidak langsung, yang berdampak terhadap performant institution dalam membentuk opini public yang terjadi di dalam masyarakat, sehingga tumbuh kepuasan dan kepercayaan kepadanya. Demikian juga halnya dengan bidang kesehatan, kegiatan yang dilakukan tidak terlepas dengan kegiatan pelayanan, yaitu pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Gambaran iklim organisasi memberikan lingkungan kerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi, yang berikutnya mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dengan kata lain iklim organisasi yang kondusif akan diikuti dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan.

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti menunjukkan bahwa dalam melakukan kualitas pelayanan publik yang segera harus dilakukan adalah strategi peningkatan kemampuan dan pengelolaan keuangan, peningkatan pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana, penambahan tenaga medis spesialis, promosi dan sosialisasi, pemanfaatan peluang kesadaran masyarakat tentang bahaya penyakit, pemanfaatan pangsa pasar kelas menengah ke atas dan prepayment system dan mengembangkan kebijakan Pemerintah Daerah setempat. Sehingga pelayanan publik sebagai unit pelayanan masyarakat menjadi salah satu pertimbangan yang strategis dalam memutuskan untuk kepentingan masyarakat. Hasil penelitian lain melihat bahwa hubungan antara kualitas produk dan pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas akan nampak terjadi dan dirasakan oleh penggunanya, yang diikuti oleh iklim organisasi yang baik, sehingga memberikan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi, yang berikutnya mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Dengan kata lain iklim organisasi yang kondusif akan diikuti dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan analisis situasi di atas maka penulis mengambil judul penelitian : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung.

Identifikasi Masalah

1. Faktor-Faktor apakah yang mempengaruhi kualitas kerja yang terdiri dari Kompetensi teknis, Akses terhadap pelayanan, Efektifitas, efisiensi, hubungan antar manusia, dan keamanan terhadap kepuasan public pada Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung
2. Faktor manakah yang paling dominant pengaruh kualitas kerja yang terdiri dari Kompetensi teknis, Akses terhadap pelayanan, Efektifitas, efisiensi, hubungan antar manusia dan keamanan, terhadap kepuasan publik pada Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas kerja yang terdiri dari Kompetensi teknis, Akses terhadap pelayanan, Efektifitas, efisiensi, hubungan antar manusia dan keamanan terhadap kepuasan publik pada Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung
2. Untuk menganalisis Faktor yang paling dominant pengaruh kualitas kerja yang terdiri dari Kompetensi teknis, Akses terhadap pelayanan, Efektifitas, efisiensi, hubungan antar manusia, keamanan terhadap kepuasan publik pada Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung

METODE PENELITIAN

Waktu dan Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan, yaitu terhitung mulai tanggal 26 Mei 2012 sampai 27 Agustus 2012. Adapun tempat penelitian ini adalah Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung. Alasan pengambilan lokasi tersebut karena lembaga tersebut sedang menerapkan konsep penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penjelasan (eksplanatory), yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan hubungan kausal yang terjadi antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, 1987:3).

Populasi dan Teknik Sampling

populasi dalam penelitian ini adalah "Keseluruhan Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung. Sedangkan pengambilan sampel dilakukan secara kesengajaan (purposive sampling) mengingat jumlah populasi yang ada sama dengan jumlah yang dijadikan sampel. Dengan demikian dalam

penelitian ini penulis menggunakan teknik total sampling yaitu keseluruhan pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung.

Variabel Pengamatan dan Teknik Pengambilan Data

Kegiatan yang dilaksanakan selama melaksanakan kegiatan Penelitian adalah sebagai berikut :

Pengumpulan Data

1. Sumber Data

- a. Data Primer Yaitu sumber data yang berasal dari obyek kegiatan, yang dalam hal ini adalah dari para responden yang ditetapkan jumlahnya.
- b. Data Sekunder Yaitu sumber data yang berasal dari bahan-bahan tertulis (dokumen) yang berada dilapangan dan mempunyai hubungan dengan obyek kegiatan

Analisis Data

Pada dasarnya data-data yang diperoleh, dianalisis secara kuantitatif dengan program komputer SPSS (*Statistical Packate for Social Science*). Dari hasil perhitungan komputer ini selanjutnya diadakan interpretasi. Langkah-langkah yang dilakukan adalah melakukan klasifikasi data dan mengukur hasil angket yang telah disebarkan ke responden atau pasien sesuai dengan variabel kualitas pelayanan maupun variabel kepuasan dengan memberi bobot dengan menggunakan *skala likert*. Berikutnya skor responden ditetapkan = 5. Artinya hasil pembobotan x skor = nilai. Misalnya responden menjawab A, maka nilainya 5 x 5 = 25, tetapi sebaliknya jika menjawab E, maka nilainya 1 x 5 = 5. Berikutnya dilakukan analisis sebagai berikut :

- 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
- 2. Analisis deskriptif.
- 3. Analisis Persamaan Regresi linier

Adapun model regresi berganda tersebut dapat dilihat dalam persamaan sbb:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \epsilon$$

Dimana:

- Y : Variabel terikat (kepuasan publik)
- $\beta_1 \dots \beta_8$: Estimator dari parameter atau koefisien regresi
- X₁ : Variabel bebas (Kompetensi teknis)
- X₂ : Variabel bebas (Akses terhadap pelayanan)
- X₃ : Variabel bebas (Efektifitas)
- X₄ : Variabel bebas (Efisien)
- X₅ : Variabel bebas (Hubungan

- antar manusia)
- X₆ : Variabel bebas (Keamanan)
- a : Konstanta

Operasionalisasi Variabel

- Variabel Bebas (Independent Variabel) yaitu : *variabel Kualitas Pelayanan (X)*. Variabel ini memfokuskan pada indikator-indikator sebagai berikut : kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, human relation, efisiensi, kesinambungan, keamanan dan kenyamananya
- Variabel Tergantung (Dependent Variabel) atau variabel terpengaruh, yaitu *Kepuasan Anggota (Y)*, indikator yang dikembangkan adalah : kepuasan informasi, kepuasan fasilitas, privasi, kecepatan dan ketepatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 30 pegawai dari keseluruhan pegawai yang berjumlah 110 orang dengan pengambilan secara random. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diuraikan deskripsi responden menurut jenis kelamin, pendidikan terakhir, unit kerja/bagian, golongan dan masa kerja.

Responden Menurut Jenis Kelamin

Sampel dalam penelitian ini diambil secara random, dan karyawan Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung yang terpilih sebagai responden terdiri dari laki-laki sebanyak 11 orang (36,7%) dan perempuan sebanyak 19 orang (63,3%).

Responden menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini terdiri dari Pendidikan SLTA sebanyak 5 orang atau 16,7%, selanjutnya pendidikan S1 sebanyak 23 orang atau 76,7% dan merupakan responden paling banyak, selanjutnya yang berpendidikan S2 sebanyak 2 orang atau 6,6%.

Responden menurut masa kerja

Masa Kerja	Jumlah	%
1 – 5 tahun	-	-
6 – 10 tahun	8	26,7
11 – 15 tahun	7	23,3
16 – 20 tahun	6	20,0
21 – 25 tahun	6	20,0
> 25 tahun	3	10,0
Jumlah	30	100

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *Product Moment*, dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total, selanjutnya nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) dibandingkan dengan nilai korelasi tabel (r_{tabel}). Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada taraf $\alpha = 0,05$ maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Hasil pengujian validitas disajikan pada tabel berikut :

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r	Nilai r_{table}	Ket.
Kompetensi Teknis (X_1)	$X_{1,1}$	0,745	0,361	Valid
	$X_{1,2}$	0,691		Valid
	$X_{1,3}$	0,862		Valid
Akses Pelayanan (X_2)	$X_{2,1}$	0,718	0,361	Valid
	$X_{2,2}$	0,903		Valid
	$X_{2,3}$	0,937		Valid
Efektivitas (X_3)	$X_{3,1}$	0,892	0,361	Valid
	$X_{3,2}$	0,836		Valid
	$X_{3,3}$	0,779		Valid
Efisiensi (X_4)	$X_{4,1}$	0,871	0,361	Valid
	$X_{4,2}$	0,731		Valid
	$X_{4,3}$	0,915		Valid
Hubungan Antar Manusia (X_5)	$X_{5,1}$	0,866	0,361	Valid
	$X_{5,2}$	0,705		Valid
	$X_{5,3}$	0,734		Valid
Keamanan (X_6)	$X_{6,1}$	0,774	0,361	Valid
	$X_{6,2}$	0,881		Valid
	$X_{6,3}$	0,738		Valid
Kepuasan Publik (Y)	$Y_{1,1}$	0,728	0,361	Valid
	$Y_{1,2}$	0,712		Valid
	$Y_{2,1}$	0,680		Valid
	$Y_{2,2}$	0,574		Valid
	$Y_{3,1}$	0,526		Valid
	$Y_{3,2}$	0,728		Valid

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Ket.
X_1	0,6466	Reliabel
X_2	0,7988	Reliabel
X_3	0,7735	Reliabel
X_4	0,7574	Reliabel
X_5	0,6435	Reliabel
X_6	0,7173	Reliabel
Y	0,7435	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas yang dicapai pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 artinya instrumen yang digunakan reliabel.

Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Kompetensi teknis (X_1)

Dari hasil penelitian dapat diketahui sebaran jawaban responden tentang

kopetensi teknis dengan beban tugas, dimana sebanyak 5 responden (16,7%) menyatakan tidak setuju bahwa besarnya kopetensi sesuai dengan beban tugasnya, 1 responden (3,3%) menyatakan ragu-ragu, 22 responden (73,3%) menyatakan setuju, dan 2 responden (6,7%) menyatakan sangat setuju bahwa kopetensi teknis sesuai dengan beban tugas yang diemban. Jadi 80% dari keseluruhan responden menyatakan bahwa kopetensi teknis yang diterima telah sesuai dengan beban tugas yang diterima pegawai.

Tanggapan responden tentang semakin tinggi kopetensi teknis maka semakin tinggi tanggung jawab, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan tidak setuju, 1 responden (3,3%) menyatakan ragu-ragu, 17 responden (56,7%) menyatakan setuju, dan 10 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju. Jadi lebih dari 85% dari keseluruhan responden menyetujui bahwa dengan semakin tingginya kopetensi teknis yang diterima maka akan semakin besar pula tanggung jawab yang diterima.

Tanggapan responden tentang pekerjaan memberikan hasil yang cukup untuk memenuhi kebutuhan, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan sangat tidak setuju, 4 responden (13,3%) menyatakan tidak setuju, 3 responden (10%) menyatakan ragu-ragu, 15 responden (50%) menyatakan setuju dan 6 responden (20%) menyatakan sangat setuju. Ternyata 70% dari keseluruhan responden menyatakan setuju bahwa pekerjaan saat ini telah memberikan hasil yang cukup untuk memenuhinya.

b. Variabel Akses Terhadap Pelayanan (X_2)

Dari hasil penelitian dapat diketahui sebaran jawaban responden tentang sifat dari pekerjaan, dimana sebanyak 5 responden (16,7%) menyatakan menyatakan ragu-ragu bahwa pekerjaan yang dihadapi sekarang menyenangkan, 22 responden (73,3%) menyatakan setuju bahwa pekerjaan yang dihadapi menyenangkan, dan 3 responden (10%) menyatakan sangat setuju bahwa pekerjaan yang dihadapi menyenangkan. Jadi lebih dari 80% dari keseluruhan responden menganggap pekerjaan yang dihadapi saat ini menyenangkan.

Tanggapan responden tentang rasa bangga dapat menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan, sebanyak 4 responden (13,3%) menyatakan tidak setuju, 1 responden (3,3%) menyatakan ragu-ragu, 13 responden (43,3%) menyatakan setuju, dan 12 responden (40%) menyatakan sangat setuju. Jadi lebih dari

80% dari keseluruhan responden merasa bangga karena mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan oleh atasan dengan baik.

Tanggapan responden terhadap hasil kerja, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju bahwa pekerjaan dapat menimbulkan keinginan untuk menyelesaikan dengan sukses, 3 responden (10%) menyatakan ragu-ragu, 16 responden (53,3%) menyatakan setuju, dan 10 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju. Jadi lebih dari 85% dari keseluruhan responden menganggap bahwa pekerjaan yang dihadapi dapat menimbulkan keinginan untuk dapat menyelesaikannya dengan sukses.

c. Variabel Efektivitas (X_3)

Dari hasil penelitian dapat diketahui sebaran jawaban responden bahwa situasi tempat kerja sangat mempengaruhi kenyamanan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (10%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (53,3%) menyatakan setuju, dan 10 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju. Jadi lebih 80% dari keseluruhan responden menganggap bahwa situasi tempat kerja mempengaruhi kenyamanan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan.

Tanggapan responden tentang kondisi peralatan, sebanyak 3 responden (10%) menyatakan tidak setuju bahwa peralatan kerja yang ada telah mendukung penyelesaian pekerjaan, 2 responden (6,7%) menyatakan ragu-ragu, 18 responden (60%) menyatakan setuju, dan 7 responden (23,3%) menyatakan sangat setuju. Jadi lebih dari 85% dari keseluruhan responden menganggap bahwa peralatan yang ada telah mendukung penyelesaian pekerjaan.

Tanggapan responden tentang Efektifitas yang kompetitif, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju bahwa Efektifitas yang kompetitif merupakan penunjang tercapainya Kepuasan Publik yang optimal, selanjutnya 3 responden (10%) menyatakan ragu-ragu, 21 responden (70%) menyatakan setuju, dan 5 responden (16,7%) menyatakan sangat setuju. Ternyata lebih 85% dari keseluruhan responden menganggap bahwa Efektifitas yang kompetitif merupakan penunjang tercapainya Kepuasan Publik yang optimal.

d. Variabel Efisien (X_4)

Dari hasil penelitian dapat diketahui sebaran jawaban responden tentang Efisien

antar bidang tugas dimana sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju bahwa dalam menyelesaikan tugas diperlukan Efisien antar bidang tugas, 18 responden (60%) menyatakan setuju, dan 11 responden (36,7%) menyatakan sangat setuju. Jadi lebih 95% dari keseluruhan responden menganggap bahwa dalam menyelesaikan tugas diperlukan Efisien antar bidang tugas.

Tanggapan responden tentang Efisien antar rekan kerja, sebanyak 15 responden (50%) menyatakan setuju bahwa Efisien antar rekan kerja dapat membantu menyelesaikan tugas, dan 15 responden (50%) menyatakan sangat setuju, jadi keseluruhan responden menganggap perlunya Efisien antar rekan kerja guna menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan lancar.

Tanggapan responden tentang penyelesaian masalah melalui koordinasi, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan sangat tidak setuju bahwa rapat koordinasi merupakan sarana yang efektif dalam menyelesaikan masalah, selanjutnya 4 responden (13,3%) menyatakan tidak setuju, 1 responden (3,3%) menyatakan ragu-ragu, 17 responden (56,7%) menyatakan setuju, dan 7 responden (23,3%) menyatakan sangat setuju. Ternyata 80% dari keseluruhan responden menganggap bahwa setiap masalah yang timbul dapat diselesaikan melalui rapat koordinasi.

e. Variabel Hubungan Antar Manusia (X_5)

Dari hasil penelitian dapat diketahui sebaran jawaban responden tentang promosi jabatan dapat dilaksanakan apabila tidak ada hambatan dan selalu ada dukungan, sebanyak 5 responden (16,7%) menyatakan tidak setuju, 4 responden (13,3%) menyatakan ragu-ragu, 15 responden (50%) menyatakan setuju, dan 6 responden (20%) menyatakan sangat setuju. Jadi 70% dari keseluruhan responden menganggap bahwa promosi jabatan dapat dilaksanakan apabila tidak ada hambatan dan selalu ada dukungan.

Tanggapan responden tentang pendidikan dan latihan, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan ragu-ragu bahwa program pendidikan dan pelatihan perlu diadakan untuk meningkatkan kualitas, 16 responden (53,3%) menyatakan setuju, dan 13 responden (43,4%) menyatakan sangat setuju, jadi keseluruhan lebih 95% dari keseluruhan responden menyatakan perlunya program pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas.

Tanggapan responden tentang pemberian Hubungan Antar Manusia, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju bahwa memberi kesempatan untuk tampil pada kegiatan di luar organisasi merupakan kesempatan bagi pegawai untuk maju, selanjutnya 1 responden (3,3%) menyatakan ragu-ragu, 17 responden (56,7%) menyatakan setuju, dan 11 responden (36,7%) menyatakan sangat setuju. Ternyata lebih 85% dari keseluruhan responden menganggap bahwa pemberian kesempatan kepada pegawai untuk tampil pada kegiatan di luar organisasi merupakan kesempatan bagi pegawai untuk maju.

f. Variabel Keamanan (X_6)

Dari hasil penelitian dapat diketahui sebaran jawaban responden bahwa program kerja merupakan cerminan misi organisasi, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan tidak setuju, 20 responden (66,7%) menyatakan setuju, dan 8 responden (26,7%) menyatakan sangat setuju. Jadi lebih 90% dari keseluruhan responden menganggap bahwa program kerja merupakan cerminan misi organisasi.

Tanggapan responden tentang evaluasi program kerja, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan tidak setuju bahwa evaluasi pelaksanaan program kerja selalu diadakan, 18 responden (60%) menyatakan setuju, dan 10 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju, jadi lebih 90% dari keseluruhan responden menyatakan bahwa evaluasi program kerja selalu diadakan.

Tanggapan responden tentang umpan balik, sebanyak 1 responden (3,3%) menyatakan tidak setuju bahwa organisasi memberikan umpan balik dari hasil evaluasi program kerja, selanjutnya 4 responden (13,3%) menyatakan ragu-ragu, 19 responden (63,3%) menyatakan setuju, dan 6 responden (20%) menyatakan sangat setuju. Ternyata lebih 80% dari keseluruhan responden menganggap bahwa organisasi telah memberikan umpan balik dari hasil evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja.

g. Variabel Kepuasan Publik (Y)

Dari hasil penelitian dapat diketahui sebaran jawaban responden tentang target hasil kerja, sebanyak 4 responden (13,3%) menyatakan tidak setuju bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan telah sesuai dengan target yang ditetapkan organisasi, 4 responden (13,3%) menyatakan ragu-ragu, 20 responden (66,7%) menyatakan setuju, dan 2 responden (6,7%) menyatakan sangat setuju.

Jadi lebih 70% dari keseluruhan responden mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan organisasi.

Tanggapan responden tentang kemampuan dan keterampilan, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan tidak setuju bahwa pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan, 3 responden (10%) menyatakan ragu-ragu, 20 responden (66,7%) menyatakan setuju, dan 5 responden (16,7%) menyatakan sangat setuju, jadi lebih 80% dari keseluruhan responden menyatakan bahwa kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan organisasi.

Sebaran jawaban responden tentang kualitas hasil kerja, sebanyak 4 responden (13,3%) menyatakan tidak setuju bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan telah memenuhi standar kualitas/mutu yang ditetapkan, 10 responden (33,3%) menyatakan ragu-ragu, 15 responden (50%) menyatakan setuju, dan 1 responden (3,3%) menyatakan sangat setuju. Jadi hanya sekitar 50% dari keseluruhan responden yang mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas/mutu yang ditetapkan dengan baik.

Tanggapan responden tentang ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, sebanyak 3 responden (10%) menyatakan ragu-ragu bahwa pekerjaan menuntut adanya ketelitian dalam pelaksanaannya, 18 responden (60%) menyatakan setuju, dan 9 responden (30%) menyatakan sangat setuju, jadi 90% dari keseluruhan responden menyatakan bahwa dalam penyelesaian pekerjaan dituntut ketelitian dari pegawai agar diperoleh hasil kerja yang baik.

Sebaran jawaban responden tentang pencapaian standar waktu penyelesaian pekerjaan, sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan tidak setuju bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan telah memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan, 7 responden (23,3%) menyatakan ragu-ragu, 20 responden (66,7%) menyatakan setuju, dan 1 responden (3,3%) menyatakan sangat setuju. Jadi lebih 60% dari keseluruhan responden dalam menyelesaikan pekerjaan mampu mencapai waktu yang ditetapkan organisasi.

Tanggapan responden tentang kesediaan kerja lembur, sebanyak 3 responden (10%) menyatakan tidak setuju bahwa pegawai bersedia kerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditargetkan, 3 responden (10%) menyatakan ragu-ragu, 20 responden (66,7%) menyatakan

setuju, dan 4 responden (13,3%) menyatakan sangat setuju, jadi lebih 75% dari keseluruhan responden bersedia kerja lembur guna menyelesaikan pekerjaan yang ditargetkan.

Analisis Data
Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Berganda dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS For Windows (lampiran), dan rekapitulasi hasil analisisnya disajikan pada tabel 3 berikut:

Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi

Variabel Bebas	B	t	Prob.	r parsial	Keterangan
Kopetensi teknis (X ₁)	0,133	0,721	0,478	0,149	Tidak Signifikan
Akses Terhadap Pelayanan (X ₂)	0,453	2,376	0,026	0,444	Signifikan
Efektifitas(X ₃)	0,141	1,047	0,306	0,213	Tidak Signifikan
Efisien (X ₄)	0,019	0,105	0,918	0,022	Tidak Signifikan
Hubungan Antar Manusia (X ₅)	0,491	2,660	0,014	0,485	Signifikan
Keamanan(X ₆)	0,500	2,259	0,034	0,426	Signifikan
Konstanta	1,500				
Variabel Terikat: Kepuasan Publik(Y)					
Multiple R	=	0,941			
Adjusted R ²	=	0,885			
F	=	29,548			
Prob.	=	0,000			
F _{tabel} (α = 0,05)	=	2,53			
t _{tabel} (α = 0,05)	=	2,069			

Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis I (Uji F)

Rumusan hipotesis :

Ho : bi = 0

Ha : bi ≠ 0

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai F_{hitung} = 29,548 sedangkan nilai F_{tabel} pada taraf α = 0,05 sebesar 2,53 jadi F_{hitung} > F_{tabel} dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari α = 0,05 maka Ho ditolak, hal ini menunjukkan bahwa kopetensi teknis, kepuasan kerja, kondisi kerja, Efisien, Hubungan Antar Manusia, dan Keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik.

Adapun kemampuan kopetensi teknis, kepuasan kerja, kondisi kerja, Efisien, Hubungan Antar Manusia, dan Keamanandalam menjelaskan Kepuasan Publik adalah sebesar 85,5%, ditunjukkan dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,855 berarti sisanya sebesar 14,5% variasi Kepuasan Publik dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti budaya organisasi, kemampuan pegawai, karakteristik pekerjaan, dan lain-lain.

b. Uji Hipotesis II (Uji t)

Rumusan hipotesis:

Ho : bi = 0

Ha : bi ≠ 0

Hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kopetensi teknis (X₁)

Koefisien regresi kopetensi teknis (b₁) sebesar 0,133 menunjukkan bahwa kopetensi teknis memiliki pengaruh yang positif (searah) dengan Kepuasan Publik pegawai. Hasil analisis regresi diperoleh nilai t_{hitung} = 0,721 sedangkan nilai t_{tabel} pada α = 0,05 sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar 0,478 lebih besar dari 0,05 jadi t_{hitung} < t_{tabel} berarti Ho diterima, teruji bahwa kopetensi teknis memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Publik pegawai.

2) Kopetensi Teknis (X₂)

Koefisien regresi Kopetensi Teknis (b₂) sebesar 0,453 menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif (searah) dengan Kepuasan Publik. Hasil analisis regresi diperoleh nilai t_{hitung} = 2,376 sedangkan nilai t_{tabel} pada α = 0,05 sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar 0,026 lebih kecil dari 0,05 jadi t_{hitung} > t_{tabel} berarti Ho ditolak, teruji bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Publik.

3) Efektifitas(X₃)

Koefisien regresi Efektifitas (b₃) sebesar 0,141 menunjukkan bahwa Efektifitas memiliki pengaruh yang positif (searah) dengan Kepuasan Publik. Hasil analisis regresi diperoleh nilai t_{hitung} = 1,047 sedangkan nilai t_{tabel} pada α = 0,05 sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar

0,306 lebih besar dari 0,05 jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima, teruji bahwa Efektifitas memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Publik pegawai.

4) Efisien (X_4)

Koefisien regresi Efisien (b_4) sebesar 0,019 menunjukkan bahwa Efisien memiliki pengaruh yang positif (searah) dengan Kepuasan Publik pegawai. Hasil analisis regresi diperoleh nilai $t_{hitung} = 0,105$ sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar 0,918 lebih besar dari 0,05 jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima, teruji bahwa Efisien memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Publik pegawai.

5) Hubungan Antar Manusia (X_5)

Koefisien regresi Hubungan Antar Manusia (b_5) sebesar 0,491 menunjukkan bahwa Hubungan Antar Manusia memiliki pengaruh yang positif (searah) dengan Kepuasan Publik. Hasil analisis regresi diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,660$ sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar 0,014 lebih kecil dari 0,05 jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak, teruji bahwa Hubungan Antar Manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Publik pegawai.

6) Keamanan (X_6)

Koefisien regresi Keamanan (b_6) sebesar 0,500 menunjukkan bahwa Keamanan memiliki pengaruh yang positif (searah) dengan Kepuasan Publik. Hasil analisis regresi diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,259$ sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak, teruji bahwa Keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pegawai.

Berdasarkan hasil uji t di atas dapat diketahui bahwa dari enam variabel bebas yang dianalisis, ternyata hanya tiga variabel bebas yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik yaitu Kopetensi Teknis, Hubungan Antar Manusia, dan Efisien. Selanjutnya dari ketiga variabel bebas yang berpengaruh signifikan tersebut dilihat nilai koefisien korelasi parsial paling besar, ternyata Hubungan Antar Manusia memiliki nilai koefisien korelasi parsial paling besar yaitu 0,485 dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2,660 juga merupakan nilai

yang paling besar, artinya Hubungan Antar Manusia merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Publik, dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Hubungan Antar Manusia berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Publik diterima.

Pembahasan

Hasil analisis data pada bagian terdahulu menunjukkan bahwa variabel kopetensi teknis, Hubungan Antar Manusia dan Keamanan merupakan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dicapai oleh pegawai, semakin tinggi pemberian Hubungan Antar Manusia bagi pegawai serta dukungan dari Keamanan akan menentukan tinggi rendahnya Kepuasan Publik yang dicapai oleh pegawai. Dengan demikian upaya peningkatan Kepuasan Publik di Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung, harus memberikan motivasi lebih besar lagi kepada pegawai, adapun motivasi tersebut difokuskan pada usaha meningkatkan kepuasan kerja, pemberian Hubungan Antar Manusia yang lebih besar kepada pegawai, serta Keamanannya yang mampu mendukung penyelesaian pekerjaan.

Hasil penelitian ini cenderung mendukung hasil penelitian Andrenata (2000) yang menyatakan bahwa kompensasi, kebijakan perusahaan, kondisi kerja, dan kesempatan pengembangan karir mempunyai pengaruh bermakna terhadap prestasi kerja. Tetapi perbedaan terdapat pada variabel yang berpengaruh dominan, Andrenata mengemukakan bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Publik adalah kompensasi, sedangkan dalam penelitian ini ternyata variabel yang berpengaruh dominan terhadap pencapaian Kepuasan Publik adalah Hubungan Antar Manusia.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif berupa tanggapan responden terhadap butir-butir pertanyaan yang diajukan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik terhadap kopetensi teknis, hal ini terutama didukung oleh pernyataan bahwa kopetensi teknis yang semakin tinggi akan diikuti dengan tingginya tanggung jawab. Pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung sadar bahwa besarnya kopetensi teknis yang diterima memang sebanding dengan tanggung jawab yang harus diemban dari pekerjaannya.

Selain itu temuan dalam penelitian ini berkaitan dengan kompetensi teknis adalah bahwa kompetensi teknis bukan faktor yang terpenting bagi pegawai dalam rangka memenuhi kebutuhannya, berarti dalam bekerja pegawai tidak saja berorientasi pada besarnya kompetensi teknis yang diterima, tetapi ada faktor lain selain kompetensi teknis yang mampu menggerakkan pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Kondisi ini ternyata sejalan dengan hasil analisis yang menunjukkan bahwa variabel kompetensi teknis memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung, artinya persepsi responden terhadap kompetensi teknis yang diterima tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap perubahan prestasi kerja. Demikian pula variabel Efektifitas ternyata juga berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Publik Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung, artinya kenyamanan di tempat kerja, dukungan peralatan, serta Efektifitas yang kompetitif tidak akan memberikan dampak yang berarti terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Dua Faktor Herzberg yang menyatakan bahwa kompetensi teknis maupun Efektifitas merupakan bagian dari faktor *Hygiene* atau *Maintenance Factors*, dimana kondisi tersebut harus ada untuk mencegah ketidakpuasan tetapi tidak akan memotivasi pegawai untuk menghasilkan prestasi yang baik (Gitosudarmo, 2000:35). Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan kompetensi teknis merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh organisasi kepada pegawainya agar mereka bersedia melaksanakan pekerjaan atau menyumbangkan tenaga dan pikirannya, sehingga besar kecilnya hanya akan berpengaruh terhadap kepuasan dan ketidakpuasan, tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap pencapaian Kepuasan Publik yang baik.

Kompetensi Teknis merupakan salah satu variabel yang teruji berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung, hal ini sejalan dengan Teori Kepuasan (*Content Theory*) bahwa perilaku seseorang itu digerakkan oleh faktor yang ada dalam diri seseorang dan memotivasinya, apabila seseorang merasa puas berarti akan menggerakkan perilakunya untuk mencapai hasil kerja yang lebih baik (Gitosudarmo, 2000:29).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh temuan bahwa sebagian besar responden telah memiliki kepuasan kerja, adapun yang memberikan paling menentukan terhadap pencapaian kepuasan kerja pegawai adalah pekerjaan yang dihadapi dapat menimbulkan keinginan untuk menyelesaikannya dengan sukses, dengan kata lain pegawai akan merasa puas apabila menghadapi pekerjaan yang memberikan tantangan kepadanya untuk dapat menyelesaikannya dengan baik, hal inilah yang menyebabkan kepuasan kerja mempengaruhi Kepuasan pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung.

Variabel Efisien teruji berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung, hal ini menunjukkan bahwa

Kepuasan pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung juga dipengaruhi oleh bagaimana organisasi memberikan kesempatan kepada pegawai untuk maju berupa promosi, serta pendidikan dan pelatihan yang diberikan. Berarti karyawan dalam hal ini memiliki orientasi jangka panjang, pekerjaan yang dimiliki saat ini bukan saja untuk memenuhi kebutuhan saat ini, tetapi bagaimana pekerjaan mampu memberikan peluang bagi dirinya untuk berkembang serta memperoleh jenjang karier, hal inilah yang justru memotivasi karyawan dalam bekerja sehingga dicapai kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung telah diberi Hubungan Antar Manusia, hal ini terutama ditentukan oleh pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai. Tujuan program pendidikan dan pelatihan pada dasarnya adalah memberikan tambahan pengetahuan dan keterampilan kepada pegawai baik untuk menghadapi kondisi saat ini maupun untuk masa yang akan datang. Manfaat yang ingin diperoleh dengan pendidikan dan pelatihan adalah pegawai memiliki kecakapan yang lebih baik lagi, dan pada akhirnya mencapai Kepuasan Publik sebagaimana yang diharapkan organisasi.

Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pegawai Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung, berarti kebijakan-Keamanan yang dikeluarkan mampu meningkatkan prestasi pegawai, hal ini disebabkan Keamanan merupakan pegangan bagi pegawai untuk mencapai

tujuan organisasi, semakin jelas tujuan yang harus dicapai oleh pegawai akan memberikan pengertian kepada karyawan pentingnya pekerjaan yang harus diselesaikannya untuk mencapai tujuan organisasi. Keamanan tersebut berupa program kerja yang baik, adanya evaluasi terhadap program kerja serta dilakukannya umpan balik.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa Hubungan Antar Manusia merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung, implikasinya dalam upaya peningkatan Kepuasan Publik maka harus diberikan kesempatan yang lebih besar kepada pegawai untuk maju, hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kemampuan dan pengetahuan pegawai tentang pekerjaan. Selain itu Hubungan Antar Manusia dapat dilakukan dengan pemberian peluang promosi yang transparan dan terbuka kepada seluruh pegawai sesuai dengan Kepuasan Publik yang dicapai, dengan demikian pegawai akan mampu mengevaluasi Kepuasan Publik masing-masing, dan membandingkan dengan Kepuasan Publik rekan kerjanya untuk mendapatkan peluang promosi pada bagian atau seksi masing-masing. Hal-hal tersebut dapat menjadi motivasi atau pendorong bagi pegawai untuk selalu berusaha meningkatkan Kepuasan Publik dari waktu ke waktu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Variabel kompetensi teknis, kepuasan kerja, kondisi kerja, kerja sama, Hubungan Antar Manusia, dan Keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa kompetensi teknis, kepuasan kerja, kondisi kerja, kerja sama, Hubungan Antar Manusia, dan Keamanannya menjelaskan Kepuasan Publik Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung.
2. Secara parsial kepuasan kerja, Hubungan Antar Manusia, dan Keamanan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja, sedangkan kompetensi teknis, kondisi kerja, dan kerja sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Publik, hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis maupun Efektifitas hanya merupakan salah satu faktor yang mendorong pegawai untuk bersedia menyelesaikan

pekerjaan tetapi tidak dapat meningkatkan Kepuasan pegawai.

3. Hubungan Antar Manusia merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Publik di Dinas Infokom Kabupaten Probolinggo, artinya peningkatan Kepuasan Publik Dinas Peternakan Kabupaten Tulungagung sangat ditentukan oleh bagaimana organisasi memberikan kesempatan yang lebih besar kepada pegawai untuk maju, baik berupa pemberian promosi, pendidikan latihan, maupun pemberian kesempatan kepada pegawai untuk tampil di luar organisasi.

Saran-saran

1. Pimpinan dalam memberikan motivasi kepada pegawai dalam rangka peningkatan Kepuasan Publik hendaknya membedakan atau mengklasifikasikan faktor-faktor motivasi menjadi dua yaitu ekstrinsik dan intrinsik, dimana faktor ekstrinsik merupakan faktor yang akan mencegah ketidakpuasan pegawai di antaranya kompetensi teknis, kondisi kerja, dan Keamanannya sedangkan faktor intrinsik merupakan faktor berfungsi sebagai motivator atau pendorong bagi pegawai untuk mencapai Kepuasan Publik, seperti Hubungan Antar Manusia, kerja sama, dan kepuasan kerja. Dengan demikian dapat diketahui apa tujuan yang ingin dicapai dari motivasi yang diberikan, dan faktor mana yang harus diperhatikan apakah intrinsik ataukah ekstrinsik.
2. Hendaknya diupayakan kesempatan promosi secara lebih transparan, sebab berdasarkan hasil penelitian pegawai bekerja bukan hanya mengejar kompensasi yang bisa digunakan untuk mencukupi kebutuhan, tetapi pegawai juga mempunyai keinginan pengembangan karier dimasa yang akan datang, dengan demikian maka promosi yang transparan akan mampu mendorong pegawai untuk mencapai Kepuasan Publik, semaksimal mungkin agar tujuan jangka panjangnya tercapai yaitu promosi.
3. Peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis, hendaknya menambah ruang lingkup penelitian pada variabel lain, karena masih adanya variabel lain yang sebenarnya berpengaruh terhadap Kepuasan Publik tetapi belum tercakup dalam penelitian ini, terutama tentang faktor-faktor motivasi yang lain antara lain kemampuan, pengakuan/penghargaan

dan tanggung jawab, budaya organisasi, dan kepemimpinan.

Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Syaifuddin. 2000. Reliabilitas dan Validitas. Edisi Ketiga. Cetakan Kedua. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. Perilaku Keorganisasian. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Penerbit BPFE (UGM). Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P., 1996, Organisasi dan Motivasi; Dasar Peningkatan Produktivitas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Irianto, Jusuf, 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan pertama, Insan Cendekia, Anggota IKAPI, Cabang Jatim.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2001, Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan, Cetakan ketiga, PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Nawawi, Hadari. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Kompetitif. Cetakan Keempat. Penerbit Gajdah Mada University Press. Yogyakarta.
- Nurgiantoro, Burhan. 2000. Statistik Terapan Untuk Penelitian-Penelitian Sosial. Penerbit Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Robins, Stephen, 1996, Perilaku Organisasi, Edisi Indonesia, Aditya, Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. 2000. Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Cetakan Ketiga. Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Siagian, SP, 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kesembilan, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, 1987, Metode Penelitian Survei, LP3ES, Jakarta.
- Sugiono, 2000, Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketiga, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sumodiningrat, Gunawan, 1999, Ekonometrika Pengantar, Edisi Pertama, Cetakan Kelima, Penerbit BPFE (UGM). Yogyakarta.
- Umar, Husein. 1999, Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, Cetakan
- Winardi, 2000, Kepemimpinan dalam Manajemen, Cetakan ke 2, Rineka Cipta, Jakarta.