



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 12 NOMOR 01 ■ APRIL 2010

Pengaruh Kompetensi dan Independensi Auditor Terhadap Kualitas Hasil Audit (Studi Observasi Pada Inspektorat Jenderal Departemen Hukum dan HAM)

Sex Differences of Freshmen Career Choice of Semarang Universities

Pengaruh Kepemimpinan dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pada Direktorat Statistik Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Badan Pusat Statistik

Pengaruh Sarana Kerja, Komitmen Tugas dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelayanan Perdagangan Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Ditjen. Perdagangan Luar Negeri Kementrian Perdagangan

Kepemimpinan, Kompensasi, Motivasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Provinsi Banten

Kepercayaan Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Jakarta

Kebersamaan Keterbukaan Kesiambungan



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 12 NOMOR 01 ■ APRIL 2010

DARI REDAKSI

Salam sejahtera,

Pertama-tama, kami mengucapkan terima kasih kepada pembaca yang masih setia menanti edisi Jurnal Pengembangan Wiraswasta.

Dalam edisi kali ini, redaksi menurunkan tulisan-tulisan mengenai pengaruh kompetensi dan independensi auditor terhadap kualitas hasil audit, kepercayaan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank, pengaruh sarana kerja, komitmen tugas dan gaya kepemimpinan terhadap persepsi kualitas pelayanan, pengaruh kepemimpinan dan kualitas kehidupan kerja terhadap prestasi kerja serta kepemimpinan, kompensasi, motivasi dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai..

Kami mengucapkan terima kasih kepada Juniarto R Prasetyo, D.Ed yang telah mengirimkan tulisannya mengenai "sex differences of freshmen career choice of Semarang University". Semoga apa yang kami sajikan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata, kami dari Redaksi tetap berharap sumbangan tulisan berupa hasil penelitian dari bapak/ibu sekalian sesuai dengan pedoman penulisan yang telah ditentukan.

Selamat membaca.

ARTI LOGO

Tiga orang bergandengan melangkah bersama melambangkan Kebersamaan, dan Kesenambungan. Garis yang mengelilingi ketiga orang seperti buku yang terbuka melambangkan Keterbukaan.



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 12 NOMOR 01 ■ APRIL 2010

SUSUNAN DEWAN REDAKSI

PELINDUNG

HR. Soemitro (*Pembina Yayasan IPWIJA*)
Hj. Siti Kumala, S.Mi. (*Ketua Yayasan IPWIJA*)

PENANGGUNG JAWAB

Dr. Suyanto, SE., MM, M.Ak (*Ketua STIE IPWIJA*)
Drs. Juniarto Royo Prasetyo, MPM., Ed.D. (*Wakil Ketua STIE IPWIJA*)

PIMPINAN UMUM

Ir. Titing Widyastuti, MM (*Ketua Program M.M. STIE IPWIJA*)

DEWAN REDAKSI

Prof. J. Supranto, MA., APU (*UPI YAI*)
Drs. (Ec). Ibnu Widiyanto, MA., Ph.D. (*UNDIP*)
Ir. Agung Martono, MM., DBA. (*QIA Consulting*)
Drs. Sudarso, MM (*UNTAR*)
Drs. Slamet Ahmadi, MM (*STIE PUTRA BANGSA*)

PEMIMPIN REDAKSI

Ir. Jen ZA. Hans, M.Sc., Ph.D

REDAKSI PELAKSANA

Dra. Yuli Triastuti, MM
Dr. Anna Wulandari, SE, MM

ADMINISTRASI DAN KEUANGAN

Estuti Fitri Hartini, SE., MM

DISTRIBUSI / PEMASARAN

Rasipan, SH., MM.
Gd. Adhi Graha Lt.14 Jl. Gatot Subroto Kav.56 JKT 12950
Tel. (021) 5265266 (Hunting) Fax. (021) 5265270

ALAMAT REDAKSI

STIE IPWIJA Adhi Graha Lt. 14
Jl. Gatot Subroto Kav. 56 Jakarta Selatan
Telp. 5265266 Fax. 5265270
Email. stieipwija@cbn.net.i

PENERBIT

P4M STIE IPWIJA

PERCETAKAN

CV. Agung Semarang

FREKWENSI TERBIT

4 (Empat) Bulanan



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 12 NOMOR 01 ■ APRIL 2010

DARI REDAKSI

SUSUNAN DEWAN REDAKSI

DAFTAR ISI

KEUANGAN

- *Pengaruh Kompetensi dan Independensi Auditor Terhadap Kualitas Hasil Audit (Studi Observasi Pada Inspektorat Jenderal Departemen Hukum dan HAM)*
Suyanto dan Karsam 1 - 14

PENDIDIKAN

- *Sex Differences of Freshmen Career Choice of Semarang Universities*
Juniarto R Prasetyo 15 - 25

SUMBERDAYA MANUSIA

- *Pengaruh Kepemimpinan dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pada Direktorat Statistik Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Badan Pusat Statistik*
Titing Widyastuti dan Toga Hamonangan 26 - 40
- *Pengaruh Sarana Kerja, Komitmen Tugas dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelayanan Perdagangan Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Ditjen. Perdagangan Luar Negeri Kementrian Perdagangan*
Agung Martono dan Karsan 41 - 53
- *Kepemimpinan, Kompensasi, Motivasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Provinsi Banten*
Anna Wulandari dan Yuda Garda Putra 54 - 69

PEMASARAN

- *Kepercayaan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Jakarta*
Heru Mulyanto 70 - 84

Redaksi menerima sumbangan tulisan/artikel yang ada hubungannya dengan ekonomi bisnis dan manajemen dari para pembaca. Tulisan harap diketik 2 spasi pada kertas ukuran A4 maksimal 30 halaman. Setiap tulisan disertai abstraksi dan referensi. Redaksi berhak merubah/menyempurnakan isi tulisan. Pendapat yang dinyatakan dalam majalah ini adalah pendapat pribadi penulis, meskipun redaksi bertanggung jawab atas pemilihan tulisan yang hendak dimuat.

PENGARUH SARANA KERJA, KOMITMEN TUGAS DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PERDAGANGAN DIREKTORAT FASILITASI EKSPOR DAN IMPOR DITJEN PERDAGANGAN LUAR NEGERI KEMENTERIAN PERDAGANGAN

Oleh:
Agung Martono
Karsan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh sarana kerja, komitmen tugas, dan gaya kepemimpinan secara simultan terhadap persepsi kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Perdagangan Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan. Metode penelitian ini yaitu pengujian instrumen dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, homoskedastisitas, dan multikolinieritas. Populasi dalam penelitian ini 50 orang dan sampel penelitiannya yaitu 48 orang pegawai dengan teknik sensus. Metode analisis data dengan statistik dibantu pengolahannya dengan Program SPSS (Statistical Package for Social Sciences). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kondisi Sarana Kerja, Komitmen Tugas, Gaya Kepemimpinan dan Persepsi Kualitas Pelayanan positif dan baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata masing-masing variabel sebesar 3,7. Nilai rata-rata tersebut mendekati nilai 4 yang berarti dalam kondisi baik. Institusi berupaya untuk memberikan seluas-luasnya kepada pegawai untuk mengembangkan diri dengan pembinaan yang terprogram sehingga tertanam komitmen. Selain itu didukung dengan gaya kepemimpinan yang partisipatif yaitu melibatkan antara pimpinan dengan bawahan. Sarana kerja pun disediakan dengan memadai dan memiliki teknologi yang tinggi. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan sarana kerja, komitmen tugas dan gaya kepemimpinan secara simultan terhadap persepsi kualitas pelayanan) ditunjukkan dengan nilai R Square/R² sebesar 0,927 dengan persamaan regresi linier berganda $\hat{Y} = 0,300 + 0,215X_1 + 0,376X_2 + 0,392X_3$.

Kata Kunci : sarana kerja, komitmen tugas, gaya kepemimpinan dan persepsi kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Perjalanan sebuah institusi ataupun organisasi selain didukung oleh kualitas sumber daya manusia juga didukung oleh sarana kerja yang dapat memperlancar tercapainya suatu program. Sarana kerja akan dapat mendukung keberhasilan tugas apabila memiliki daya guna yang efektif. Bukan harga yang

*Agung Martono adalah
Dosen Tetap STIE IPWIJA*

Karsan adalah

*Alumni Program Magister Manajemen
STIE IPWIJA*

mahal atau tinggi yang diperlukan tetapi efektivitas, kebutuhan dan daya guna yang harus menjadi prioritas. Sarana kerja dapat membantu para pegawai dalam menyelesaikan tugas. Ini harus dipikirkan dan bahkan diprogramkan dengan tepat.

Membangun kualitas pelayanan yang baik memang harus didukung oleh sarana kerja yang dapat memperlancar tugas. Dengan kecanggihan sarana kerja yang ada, diperlukan juga profesionalitas sumber daya manusia yang mengoperasikan sarana kerja tersebut. Selain itu pemeliharannya pun harus dilakukan secara periodik. Sarana kerja sebagai pendukung keberhasilan tugas seharusnya diterapkan dengan tepat sehingga benar-benar bermanfaat dalam menunjang keberhasilan tugas. Sarana kerja akan dapat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan. Dengan sarana kerja yang canggih maka diharapkan dapat mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pada akhirnya pelayanan akan dapat diterima dengan lebih baik. Namun adanya sarana kerja yang berteknologi tinggi bukan hanya sebagai hiasan belaka tetapi harus mampu dimanfaatkan sehingga pelayanan yang berkualitas pun dapat terwujud.

Dengan demikian diperlukan komitmen tugas, bahwa setiap pegawai memiliki komitmen dan tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Komitmen sebagai perwujudan dedikasi yang harus diimplementasikan sudah seharusnya dimiliki setiap pegawai. Komitmen tugas dari pegawai tentunya akan sangat dekat dengan komitmen organisasi sehingga komitmen ini harus dapat diterapkan ke diri pegawai dengan baik sehingga kualitas kerja yang diharapkan pun dapat terwujud. Komitmen kepada organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu

hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap organisasi, dengan kata lain komitmen kepada organisasi mensyaratkan hubungan pegawai dengan organisasi secara aktif, karena pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi dimana mereka bekerja.

Hal ini tentunya berkaitan dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh institusi. Gaya kepemimpinan yang ada harus dapat membangun perubahan yang diharapkan institusi. Dengan banyaknya program institusi sudah seharusnya kepemimpinan yang ada dapat mensinergikan visi dan misi dengan pengembangan ke depannya. Gaya kepemimpinan yang ada harus mampu memberikan warna institusi ke arah yang lebih baik. Selain itu dengan gaya kepemimpinan yang selaras dengan komitmen berubah untuk menuju kebaikan, tentunya harus bersama-sama antara pimpinan dengan para pegawai untuk mewujudkan harapan tersebut. Gaya kepemimpinan dalam sebuah institusi pemerintah memang biasanya sudah dapat dilihat atau ditebak karena sistem hierarkhis yang kental dengan normatif, sehingga apapun orangnya akan seperti pemimpin-pemimpin sebelumnya. Walaupun sebenarnya tidak selamanya demikian, karena ada juga pemimpin yang memiliki tanggung jawab disertai jiwa leadership maka ia pun akan memaksimalkan dalam implementasi diri ke tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Gaya kepemimpinan yang seperti apa yang sebenarnya diharapkan para pegawai? Tentunya pertanyaan tersebut harus dapat dijawab bersama-sama seluruh komponen organisasi yaitu pemimpin yang memiliki

dedikasi dalam bertugas sehingga apa yang menjadi tujuan bisa tercapai.

Setiap pemimpin memiliki gaya yang berbeda-beda. Ada yang demokratis, otoriter, kharismatik dan yang bersifat kebapak-bapakan. Ada satu aspek dari pemimpin yang menonjol yaitu pancaran kewibawaan. Gaya kepemimpinan apapun bentuknya yang penting dapat membawa perubahan institusi ke arah yang lebih baik dan dapat mewujudkan program-program yang telah direncanakan sehingga visi dan misi institusi dapat terlaksana.

Atas dasar itulah, maka peneliti berupaya mengungkap masalah sarana kerja, komitmen tugas dan gaya kepemimpinan pengaruhnya terhadap persepsi kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan kondisi Sarana Kerja, Komitmen Tugas, dan Gaya Kepemimpinan serta Persepsi Kualitas Pelayanan pada Unit Pelayanan Perdagangan Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh Sarana Kerja, Komitmen Tugas, dan Gaya Kepemimpinan secara simultan terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan pada Unit Pelayanan Perdagangan Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh Sarana Kerja, Komitmen Tugas, dan Gaya Kepemimpinan secara parsial terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan pada Unit Pelayanan Perdagangan Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan.

KAJIAN PUSTAKA

Sarana Kerja

Rusli Ramli dan Adi Warsidi (1999) mengemukakan, sarana kerja adalah satu kesatuan bentuk fisik dalam rangka menjalankan pengorganisasian serta diperinci pada tiap kelompok pekerja yang terlibat di dalamnya. Selanjutnya dijelaskan bahwa sarana kerja berpengaruh dengan serasi tidaknya pekerjaan serta sering mempengaruhi hasil kerja dan kepuasan pegawai dalam bekerja, juga menyumbang bagi pencapaian tujuan organisasi. Simanjuntak dalam Taliziduhu Ndraha (1999) menambahkan produktivitas kerja dipengaruhi oleh faktor kualitas dan kemampuan fisik karyawan, sarana pendukung dan supra sarana. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikemukakan bahwa kemampuan dan kualitas sumberdaya manusia dalam melakukan aktivitas pekerjaan memerlukan sarana pendukung dan sarana penunjang atau memerlukan sarana kerja sesuai dengan lingkungan kerja yang memadai, berupa etos kerja, sikap dan motivasi kerja pegawai, yang pada gilirannya berpengaruh pada peningkatan produktivitas.

AW. Widjaya (1996) mengemukakan, ditinjau dari segi perilaku manusia di dalam organisasi, kebutuhan turut mempengaruhi perilaku dan motivasi antara lain: pengaruh kerja, sarana kerja, perasaan diikutsertakan dalam seluruh proses administrasi dan manajemen, serta cara mendisiplinkan yang manusiawi. Rusli Ramli dan Adi Warsidi (1999) mengemukakan pekerjaan yang hendak dilaksanakan memerlukan tempat kerja. Tempat kerja meliputi alat dan ruang kerja fisik yang perlu bagi orang-orang untuk melaksanakan pekerjaan. Misalnya: letak/tempat ruang pelaksanaan kerja, bahan-bahan, mesin-

mesin, penerangan, bangku-bangku, alat-alat perlengkapan kantor/buku petunjuk, kartu-kartu, formulir-formulir dan seterusnya. Bentuk fisik, Manfaat, Perawatan dan Efektivitas merupakan indikator sarana kerja sehingga akan dapat memberikan kontribusi dalam tugas seseorang.

Komitmen Tugas

Porter (Mowday, dkk, 1982) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi. Hal ini dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu : penerimaan terhadap nilai-nilai dari tujuan organisasi; kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi; keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

Sedangkan Richard M. Steers (1985) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Steers berpendapat bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi dimana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas

terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi mensyaratkan hubungan pegawai dengan organisasi secara aktif, karena pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

Allen dan Meyer (dalam Dunham, dkk 1994) membedakan komitmen organisasi atas tiga komponen, yaitu : afektif, normatif dan continuance. Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan pegawai dalam suatu organisasi. Komponen normatif merupakan perasaan-perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi. Komponen continuance berarti komponen berdasarkan persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi. Pegawai dengan komponen afektif tinggi, masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Sementara itu pegawai dengan komponen continuance tinggi, tetap bergabung dengan organisasi tersebut karena mereka membutuhkan organisasi. Pegawai yang memiliki komponen normatif yang tinggi, tetap menjadi anggota organisasi karena mereka harus melakukannya.

Gaya Kepemimpinan

Pemimpin adalah ahli strategi yang menetapkan tujuan organisasi, sedang manajer memusatkan perhatian pada cara bagaimana organisasi dapat mencapai tujuan tersebut (Kartini Kartono, 2004: 121). Kepemimpinan sering diidentifikasi sebagai pengambil prakarsa untuk bertindak agar

menghasilkan pola interaksi kelompok yang mantap dan diarahkan untuk memecahkan berbagai masalah. Stogdill (1974) dalam Cascio, W.F. (1995) menetapkan definisi kepemimpinan, yaitu : kepemimpinan sebagai pusat proses kelompok, sebagai kepribadian yang berakibat, sebagai seni menciptakan kesepakatan, sebagai kemampuan mempengaruhi, sebagai bentuk bujukan, sebagai suatu hubungan kekuasaan, sebagai hasil interaksi, sebagai pemisahan peranan, sebagai awal struktur. Kepemimpinan yang berkualitas adalah kemampuan atau seni memimpin orang biasa untuk mencapai hasil-hasil yang luar biasa (Salusu, 1996).

Kepemimpinan merupakan proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari para anggota kelompok. Kepemimpinan harus melibatkan orang lain bawahan atau pengikut. Kesediaan menerima pengarahan dari pemimpin, anggota kelompok membantu menegaskan status pemimpin dan memungkinkan proses kepemimpinan. Tanpa bawahan, semua sifat-sifat kepemimpinan seorang manajer akan menjadi tidak relevan. Kepemimpinan mencakup distribusi kekuasaan yang tidak sama di antara pemimpin dan anggota kelompok. Anggota kelompok itu bukan tanpa kuasa; mereka dapat dan bisa membentuk kegiatan kelompok dengan berbagai cara. Namun pemimpin biasanya masih lebih berkuasa. Kekuasaan manajer dapat bersumber dari kekuasaan imbalan (rewardpower), kekuasaan paksaan (coersive power), kekuasaan sah (legitimate power), kekuasaan referensi (referentpower), kekuasaan ahli (expertpower). Kepemimpinan meliputi kemampuan untuk menggunakan berbagai bentuk kekuasaan untuk mempengaruhi perilaku pengikut melalui

sejumlah cara. Sesungguhnya para pemimpin telah mempengaruhi pegawai untuk melakukan pengorbanan pribadi demi organisasi. Untuk alasan ini, diharapkan para pemimpin mempunyai kewajiban khusus untuk mempertimbangkan etika dari keputusan mereka.

Terdapat lima pemimpin yang kuat dalam semua tingkatan yaitu pemimpin berfokus pada hasil, pemimpin mengubah kekacauan menjadi keteraturan. Pemimpin mampu mengatasi kekacauan, dan bahkan menyenangkan ambiguitas. Pemimpin secara optimis berfokus pada masa depan. Pemimpin mengambil resiko yang diperhitungkan. Pemimpin mengembangkan yang terbaik. Pemimpin menganggap bahwa pengikut mereka merupakan sumber utama. Pemimpin mengembangkan diri dan orang lain, mencari yang terbaik, tetapi tidak menuntut kesempurnaan. Pemimpin tidak meminta lebih banyak pada pengikut mereka dibandingkan apa yang mereka tuntut pada diri sendiri, (Schuler, Randall S dan Vandra L. Huber. 1993).

Persepsi Kualitas Pelayanan

Pengertian persepsi menurut Kotler (2003:197) adalah proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambaran dunia yang penuh makna. Sutisna (1996:62) mendefinisikan persepsi sebagai proses bagaimana stimulasi - stimulasi itu diseleksi, diorganisasi, dan diinterpretasikan. Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah bagaimana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan hal - hal yang terjadi di sekitarnya, yang dapat membentuk pandangan seseorang terhadap suatu objek. Stimulti/stimulus adalah setiap

bentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu. Terdapat dua stimuli utama yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen adalah pemasaran dan lingkungan (sosial dan budaya). Dua faktor kunci yang menentukan stimuli akan dirasakan dan bagaimana stimuli itu dipersepsi. Yang pertama adalah karakteristik stimuli, dan yang kedua adalah kemampuan konsumen dalam merasakan stimuli. Dua faktor yang mempengaruhi itu akan berinteraksi dalam menentukan persepsi konsumen.

Kualitas mempunyai dimensi tergantung pada produk yang diinginkan oleh pelanggan atau masyarakat antara lain seperti kinerja, bentuk, kesesuaian, kekuatan, pelayanan, keindahan, rasa, harga, pemenuhan kebutuhan, kemanusiaan, keamanan, kemampuan dan lain-lain. Makin berkualitas berarti makin minimalnya cacat dan cela pada produk atau barang/jasa tersebut. Kualitas dapat berbentuk kualitatif atau kuantitatif dan merupakan suatu kesepakatan dari kelompok atau organisasi yang bersangkutan. Kualitas merupakan standard yang harus dicapai oleh seseorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses, dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/ persyaratan pelanggan/ masyarakat.

Pelayanan merupakan bagian dari proses manajemen. Pelayanan berkaitan dengan produk berupa barang atau jasa yang dihasilkan. Paradigma lama mengatakan produk ditentukan oleh produsen belaka. Paradigma itu telah beralih kepada konsep yang mengatakan bahwa bukan produsen yang menentukan

kualitas produk barang dan jasa, tetapi customer yang menentukan produk tersebut sesuai yang mereka butuhkan. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong serta profesional dan mampu. Parasuraman, A., Valerie A Zeithaml, and Leonard L. Berry (1988) bahwa dalam kualitas pelayanan meliputi Sikap ; keramahan, empati, keandalan, Keyakinan berupa kemampuan dan profesionalitas petugas, Penampilan fisik; petugas, gedung dan peralatan.

Hasil Penelitian Terdahulu

Sarana kerja juga mempengaruhi kinerja PNS, untuk itu diperlukan sinergitas antar komponen sehingga dalam penyediaan sarana kerja berdasarkan kebutuhan. Hal ini dipertegas oleh Simon (2006) yang menyatakan sarana kerja sangat mendukung dalam keberhasilan kerja sehingga berdampak pada kinerja pegawai. Hal ini juga dipertegas oleh Hasanudin (2006) yang mengungkapkan bahwa sarana kerja berpengaruh kuat terhadap kinerja pegawai sebesar 0,781.

Gunoto (2006) menyatakan bahwa hasil analisis SEM menunjukkan nilai Critical Ratio pada jalur sarana kerja sebesar $6,388 > 1,960$, berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari sarana kerja terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, maka hipotesis yang menyatakan: sarana kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Bengkulu diterima.

Michael Kibaara Muchiri (2002) menyebutkan bahwa kepemimpinan memiliki tingkat signifikansi yang tinggi terhadap perilaku sumber daya manusia yaitu sebesar 14,9%. Faktor ini paling dominan di antara faktor lainnya, selain itu kepemimpinan sangat efektif dalam

membangun sumber daya manusia (Bass, 1997). Bahkan Yus (2000) menyebutkan bahwa kepemimpinan dapat meningkatkan pelayanan publik. Apalagi bagi birokrat dalam menuju good governance yang tentunya kepemimpinan yang ada pun harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Mitzberg (1973) menyatakan bahwa peranan manajerial kepemimpinan akan berimplikasi pada pelayanan pegawai (bawahan) sehingga kepemimpinan harus diatur sesuai dengan garisnya.

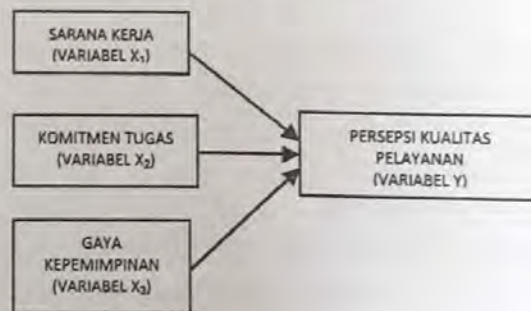
Selain itu Jhon Sabardan (2003) menegaskan bahwa peran pemimpin dalam sebuah institusi pemerintah sangat besar dalam mengubah perilaku pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, dengan nilai regresi 0,786 sebagai indikasi bahwa pengaruhnya kuat. Ini juga dipertegas oleh Karl (1996) bahwa kepemimpinan memiliki arti yang besar dalam sebuah tatanan organisasi karena sebagai kunci dalam mengubah organisasi menjadi lebih baik. Dengan demikian ada korelasi bahwa pimpinan dapat bekerja secara berkualitas tentunya akan berdampak pada pelayanan yang diberikan pegawai kepada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang semakin baik dari hari ke hari. Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat yang dilayani. Begitu juga pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Perdagangan Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam urusan fasilitas ekspor dan impor tentunya harus

memberikan yang terbaik pada masyarakat sehingga visi dan misi untuk menjadikan produk-produk Indonesia di pasar global dapat terwujud. Dengan sumber daya manusia yang profesional dengan disertai sarana kerja yang canggih diharapkan dapat memperlancar dalam pelaksanaan tugas. Selain itu komitmen tugas harus ada pada setiap pegawai karena dengan komitmen ini bertalian dengan komitmen organisasi sehingga memberikan semangat bagi pegawai dalam bertugas. Hanya dengan sarana kerja dan komitmen tugas pegawai tentu belum cukup untuk dapat tercipta pelayanan yang baik. Dalam hal ini perlu juga didukung dengan peran pimpinan yang mampu melakukan perubahan dan memotivasi bawahan untuk bersama-sama bersinergi di dalam pencapaian tujuan organisasi. Pimpinan dengan gaya kepemimpinannya akan dapat mewujudkan visi dan misi bersama-sama dengan seluruh pegawai. Di bawah ini adalah kerangka pemikirannya yaitu:

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



Sarana Kerja merupakan bentuk barang yang dapat menunjang keberhasilan kerja. Indikatornya : bentuk fisik, manfaat, perawatan, efektivitas. Komitmen Tugas (X₂) adalah rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang

bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Indikatornya : afektif, normatif, continuance. Gaya Kepemimpinan (X_3) adalah suatu proses pemimpin menciptakan visi, mempengaruhi sikap, perilaku, pendapat, nilai-nilai, norma, dan sebagainya dari pengikut untuk merealisasikan visi. Indikatornya : berfokus pada hasil, mengubah kekacauan menjadi keteraturan, optimis fokus masa depan, resiko yang diperhitungkan, mengembangkan yang terbaik. Persepsi Kualitas Pelayanan Pegawai (Y) mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat. Indikatornya: sikap, keramahan, empati, keandalan, keyakinan berupa kemampuan dan profesionalitas petugas, penampilan fisik pada petugas, gedung dan peralatan.

Penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Perdagangan Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yaitu riset didasarkan pada data berupa angka-angka yang diolah dengan analisis statistik untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Selain itu digunakan jenis penelitian kualitatif yang didasarkan pada data berupa deskripsi variabel-variabel bebas dan terikat sesuai dengan kondisi organisasi (Suliyanto, 2006: 11-12). Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode angket atau teknik kuesioner, metode dokumentasi atau teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis.

Populasi pada penelitian ini adalah pegawai di Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor, Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan

sebanyak 50 orang pegawai. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan teknik sensus yaitu mengambil jumlah populasi secara keseluruhan dijadikan sampel. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 48 orang (1 peneliti dan 1 pimpinan tidak dijadikan sampel).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Skala Ordinal yaitu mengkategorikan variabel ke dalam kelompok dan melakukan ranking terhadap kategori (Imam Ghazali: 2005;4). Sedangkan skala untuk instrumen menggunakan skala Likert karena penelitian ini merupakan penelitian sikap atau persepsi seseorang terhadap suatu objek. Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan uji model regresi dilakukan dengan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas. Metode analisis datanya dengan analisis data kualitatif yaitu mendeksripsikan variabel-variabel bebas dan variabel terikat. Kemudian dianalisis secara kuantitatif dengan statistik memakai Program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 15.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 01/M-DAG/PER/3/2005, Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri merupakan salah satu Direktorat yang ada di Kementerian Perdagangan. Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri mengemban tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perdagangan luar negeri.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebesar 29 orang (60,4%) dan perempuan sebesar 19 orang (39,6%). Karakteristik

responden berdasarkan jenjang pendidikan formal yaitu SMA sebanyak 11 orang (11%), Diploma Satu (D1) sebanyak 10 orang (10%), Diploma Tiga (D3) sebanyak 17 orang (17%), Strata 1 sebanyak 49 orang (49%) dan Strata 2 sebanyak 13 orang (13%). Karakteristik responden berdasarkan rentang usia yaitu 25-30 tahun sebanyak 1 orang (2,1%), 31-35 tahun sebesar 7 orang (14,6%), 36-45 tahun sebanyak 14 orang (29,2%) dan 46 tahun ke atas sebanyak 9 orang (18,8%).

Nilai rata-rata X_1 (Sarana Kerja) adalah 3,7167 dimana nilai ini termasuk dalam kategori "baik". Nilai rata-rata variabel X_2 (Komitmen Tugas) adalah 3,6875 dimana nilai ini termasuk dalam kategori "baik". Nilai rata-rata variabel X_3 (Gaya Kepemimpinan) adalah 3,6771 dimana nilai ini termasuk dalam kategori "baik". Nilai rata-rata variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) adalah 3,6667 dimana nilai ini termasuk dalam kategori "baik".

Analisis statistik yang digunakan untuk menghitung pengaruh variabel X_1 (Sarana Kerja), variabel X_2

(Komitmen Tugas) dan variabel X_3 (Gaya Kepemimpinan) terhadap variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) adalah analisis regresi simultan. Hasil perhitungan dengan analisis regresi simultan dapat dilihat pada table 3.

Nilai R Square/R² sebesar 0,927 yang berarti bahwa variasi perubahan nilai variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh seluruh variabel independen secara simultan sebesar 92,7% dan sisanya sebesar 07,3% oleh variabel lain di luar variabel-variabel independen yang diteliti seperti motivasi, etos kerja, lingkungan kerja, struktur organisasi dan lain-lain. Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = 0,300 + 0,215X_1 + 0,376X_2 + 0,392X_3$ memiliki arti bahwa nilai variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) dipengaruhi oleh nilai variabel X_1 , X_2 dan X_3 , rincian makna tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta (a/b_0) sebesar 0,300 menyatakan bahwa jika variabel X_1 (Sarana Kerja), variabel X_2 (Komitmen Tugas), dan variabel X_3 (Gaya Kepemimpinan) dianggap sama dengan 0, maka variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) tidak berubah yaitu sebesar 0,300 atau sama seperti nilai sebelumnya.

Tabel 2 Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	3,6667	,55480	48
SARANA KERJA	3,7167	,57698	48
KOMITMEN TUGAS	3,6875	,58186	48
GAYA KEPEMIMPINAN	3,6771	,61202	48

Sumber: Hasil Penelitian, 2010

Tabel 3 : Hasil Uji REGRESI linier BERGANDA Variabel X_1 (Sarana Kerja), Variabel X_2 (KOMITMEN TUGAS) dan Variabel X_3 (Gaya Kepemimpinan) terhadap Variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan)

Variabel	Koefisien Regresi	Beta	Sig
Konstanta	0,300		0,049
Sarana Kerja (X_1)	0,215	0,242	0,053
Komitmen Tugas (X_2)	0,376	0,394	0,044
Gaya Kepemimpinan (X_3)	0,392	0,432	0,007
R = 0,963		R ² = 0,927	F = 186,764
			Sig. 0,000

Sumber: Hasil Penelitian, 2009

- b. Koefisien regresi variabel X_1 (Sarana Kerja) sebesar 0,215, X_2 dan X_3 dianggap besarnya sama dengan 0, menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) poin nilai variabel X_1 (Sarana Kerja) meningkatkan nilai variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) sebesar 0,215 poin. Pengaruh variabel X_1 (Sarana Kerja) terhadap variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) signifikan, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,022 lebih besar dari pada nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,992.
- c. Koefisien regresi variabel X_2 (Komitmen Tugas) sebesar 0,376, X_1 dan X_3 dianggap besarnya sama dengan 0 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) poin nilai variabel X_2 (Komitmen Tugas) meningkatkan nilai variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) sebesar 0,376 poin. Pengaruh variabel X_2 (Komitmen Tugas) terhadap variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) signifikan, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,070 lebih besar dari pada nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,992
- d. Koefisien regresi variabel X_3 (Gaya Kepemimpinan) sebesar 0,392, X_1 dan X_2 dianggap besarnya sama dengan 0 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) poin nilai variabel X_3 (Gaya

Kepemimpinan) meningkatkan nilai variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) sebesar 0,392 poin. Pengaruh variabel X_3 (Gaya Kepemimpinan) terhadap variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) signifikan, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,839 lebih besar dari pada nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,992

Pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji homoskedastisitas. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Kriteria Pengujian adalah jika angka signifikansi (SIG) > 0,05, maka data berdistribusi normal, sedangkan jika angka signifikansi (SIG) < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai K-S pada variabel X_1 (Sarana Kerja), variabel X_2 (Komitmen Tugas), variabel X_3 (Gaya Kepemimpinan) dan variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) memiliki probabilitas nilai sigifikansinya lebih besar dari 0,05 sehingga variabel tersebut memiliki distribusi yang normal. Tidak terjadi multikolinieritas karena hasil terbesar pada variabel X_1 (Sarana Kerja) yang mempunyai korelasi cukup dengan variabel X_2 (Komitmen Tugas) yaitu tingkat korelasinya sebesar -0,725 atau

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	Y
N		48	48	48	48
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,6625	3,7396	3,7042	3,6667
	Std. Deviation	,68932	,72280	,75624	,55748
Most Extreme Differences	Absolute	,148	,126	,185	,153
	Positive	,148	,126	,185	,153
	Negative	-,093	-,126	-,123	-,122
Kolmogorov-Smirnov Z		1,028	,876	1,282	1,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,242	,426	,075	,212

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Penelitian, 2009

Coefficient Correlations

Model		GAYA KEPEMIMPINAN	SARANA KERJA	KOMITMEN TUGAS	
1	Correlations	GAYA KEPEMIMPINAN	1,000	-,070	-,725
		SARANA KERJA	-,070	1,000	-,602
		KOMITMEN TUGAS	-,725	-,602	1,000
	Covariances	GAYA KEPEMIMPINAN	,019	-,001	-,018
		SARANA KERJA	-,001	,016	-,014
		KOMITMEN TUGAS	-,018	-,014	,033

a. Dependent Variable: PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

72,5%, dimana korelasi ini masih di bawah 95%. Dalam penelitian ini terdapat homoskedastisitas pada model regresi, dimana titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) berdasarkan masukan variabel independen yaitu variabel X₁ (Sarana Kerja), variabel X₂ (Komitmen Tugas) dan variabel X₃ (Gaya Kepemimpinan).

Implikasi Manajerial

Hal yang wajar ketika seorang pegawai mengharapkan dalam menjalankan tugasnya harus disertai sarana kerja yang memadai karena sarana kerja sangat berperan dalam membangun dan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian institusi harus dapat menyediakan sarana kerja yang memadai, canggih dan berteknologi tinggi. Aspek pemilihannya bukan pada harga yang mahal tetapi pada kebutuhan dan kecanggihan dalam penggunaannya sehingga dapat menunjang dalam pekerjaan. Selain itu diperlukan perawatan yang berkelanjutan sehingga diperlukan program perawatan sarana kerja dengan baik.

Selain itu pembinaan harus dilakukan dengan tepat dan berkelanjutan

sehingga akan bermanfaat bagi pegawai. Dengan pembinaan yang dilakukan akan menanamkan komitmen tugas yang tinggi sehingga pada akhirnya pegawai semakin berdedikasi. Langkah yang mudah dan memenuhi harapan institusi adalah dengan mengadakan diklat pegawai. Tentu dalam hal ini diklat yang dilakukan adalah diklat yang berorientasi kepada keahlian di dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas yang dihadapi oleh pegawai. Hal ini disadari bahwa diklat (pendidikan dan pelatihan) akan menambah pengetahuan, wawasan dan keterampilan. Tentunya peran kepemimpinan sangat penting dalam membawa perubahan organisasi.

Dengan kejelasan gaya kepemimpinan yang dianutnya tentu akan mempermudah dalam pencapaian visi dan misi organisasi. Untuk itu institusi harus dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang dapat melibatkan antara pimpinan dengan bawahan (pegawai) untuk bersinergi dalam membangun institusi sehingga visi dan misi yang sudah ditetapkan dapat tercapai.

Peran penting dari seorang pemimpin adalah kemampuan dari aspek manajerial sehingga terampil dan bersikap bijak dalam mengarahkan bawahan untuk mencintai pekerjaan dan mempunyai

tanggungjawab yang tinggi sehingga setiap persoalan yang timbul di dalam penyelesaian pekerjaan akan dengan mudah untuk dikonsultasikan dengan pimpinan. Pemimpin harus memandang dan mengakui bahwa bawahan adalah sebagai mitra kerja bukan sebagai alat di dalam pencapaian dan penyelesaian tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

- a. Kondisi Sarana Kerja, Komitmen Tugas, Gaya Kepemimpinan dan Persepsi Kualitas Pelayanan positif dan baik, hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata masing-masing variabel sebesar 3,7. Nilai rata-rata tersebut mendekati nilai 4 yang berarti dalam kondisi baik. Institusi berupaya untuk memberikan seluas-luasnya kepada pegawai untuk mengembangkan diri dengan pembinaan yang terprogram sehingga tertanam komitmen. Selain itu didukung dengan gaya kepemimpinan yang partisipatif yaitu melibatkan antara pimpinan dengan bawahan. Sarana kerja pun disediakan dengan memadai dan memiliki teknologi yang tinggi.
- b. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel X_1 (Sarana Kerja), variabel X_2 (Komitmen Tugas) dan variabel X_3 (Gaya Kepemimpinan) secara simultan terhadap variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) ditunjukkan dengan nilai R Square/ R^2 sebesar 0,927 dengan persamaan regresi linier berganda $\hat{Y} = 0,300 + 0,215X_1 + 0,376X_2 + 0,392X_3$ Hasil pengujian regresi berganda dengan uji F bahwa pengaruh variabel X_1 (Sarana Kerja), variabel X_2 (Komitmen Tugas) dan variabel X_3 (Gaya

Kepemimpinan) secara Simultan terhadap variabel Y (Persepsi Kualitas Pelayanan) ternyata signifikan yaitu nilai F_{hitung} lebih besar nilai $F_{tabel} = 2,81$.

Saran-saran

- a. Unit Pelayanan Perdagangan Direktorat Fasilitas Ekspor dan Impor Ditjen Perdagangan Luar Negeri Kementerian Perdagangan berupaya untuk membangun institusi dengan baik sehingga program-program kerja yang telah dicanangkan dapat tercapai. Pembinaan yang dilakukan berbagai program yang selaras dengan kebutuhan pegawai dan institusi seperti pemberian diklat, penghargaan, motivasi atau dukungan pimpinan dan lain-lain.
- b. Diharapkan penelitian selanjutnya lebih berfokus pada indikator-indikator variabel secara rinci karena dengan demikian akan diperoleh pola pemikiran yang lebih makro tidak sekedar sarana kerja, komitmen tugas, gaya kepemimpinan dan persepsi kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya dapat mengupas masalah indikator per indikator dengan lebih meluas pada hubungan per-variabel jadi bukan sekedar mengupas pengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Fuad Mas'ud, *Survai Diagnosis Organisational Konsep dan Aplikasi*, Badan Penerbit Univ.Diponegoro, Semarang, 2004.
- Gaspersz, Vincent, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum, 1997

- Gering Supriyadi dan Triguno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, LAN RI, Jakarta, 2001.
- Gibson J. Jhon Ivancevich, J. Donelly, *Organisasi : Perilaku Struktur Proses*, Jakarta, Erlangga, 1988.
- Hasibuan, Malayu S.P., *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Bumi Aksara, 2001.
- Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang, 2005.
- J. Salusu, *Pembinaan Untuk PNS menuju Good Governance*, PT. Golden Trayon Press, Jakarta, 1996.
- Kartini Kartono, *Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?* Jakarta, PT.Raja Grafindo Persada. 2002
- Masrun, *Reliabilitas dan cara-cara Menentukannya*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- _____, *Analisis Item*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Muhamad As'ad, *Psikologi Industri*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1997.
- Moh. Agus Tulus, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996.
- M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Edisi Pertama Prenada Media, Jakarta, 2005.
- Parasuraman, A., Valerie A Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1988 "SERVOUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64, p 12-40.
- Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003.
- Siagian, Sondang P., *Peranan Staf dalam Manajemen*, Jakarta, 1997.
- Singgih Santoso, *SPSS Statistik Multivariat*. PT. Elex Media Komputindo Kel. Gramedia, Jakarta, 2004.
- _____, *SPSS Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo Kel. Gramedia, Jakarta, 2004.
- _____, *Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 14*, PT. Elex Media Komputindo Kel. Gramedia, Jakarta, 2006.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke dua, Badan Penerbit Alfabeta, Bandung. 2001
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Edisi ke 4, Renika Cipta, Jakarta, 1998.
- TB. Sjafri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2001.