

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN JOMBANG

Betty Rahayu¹, Wina Nurhayati²

¹ Fakultas Ekonomi Universitas Darul 'Ulum Jombang, Email : bettyrahayu.se@gmail.com

² Fakultas Ekonomi Universitas Darul 'Ulum Jombang, Email : winanurhayati02@gmail.com

Abstrac

Public services are an important factor in the implementation of a state institution, especially in PUPR Kab. Jombang. Achievement of performance and organizational culture is one indicator in assessing satisfaction in prime public services. By using the dimension of social theory, this research was conducted with the problem of whether there is a relationship between employee performance, organizational culture and both with service quality at PUPR Kab. Jombang. With a sample of 251 random samples from PURS and the Department of Social Affairs and descriptive analysis model with multiple regression, it was found that there was a significant positive relationship. The influence of organizational culture on performance at the PUPR Kab. Jombang. The coefficient of determination (R^2) = 0.228, indicating 22.8% of the proportion of variation in the performance of the PUPR Kab. Jombang can be explained through organizational culture. The rest ($100\% - 22.8\%$) = 77.2% is explained by other factors. The values of $R = 0.478$ and $F = 9.841$ and $p = 0.000$ ($p < 0.01$) indicate that organizational culture partially has a positive effect on PUPR performance. The results of the analysis explain the high and low performance of the PUPR Kab. Jombang can be predicted from the high and low of the organizational culture..

Keywords: Employee Performance, Organizational Culture, Public Services, PUPR Jombang Office

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai apa yang kita sebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik layanan yang sifatnya *public good* atau *public regulator*.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana definisi mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan pelayanan otonomi pelayanan publik sebagai salah satu tujuan dalam daerah meningkatkan pelayanan dalam bidang pendidikan. Dalam melihat peningkatan pelayanan publik melalui pemekaran wilayah, dengan menggunakan indikator kinerja pelayanan publik efisiensi, responsivitas dan akuntabilitas. Dengan indikator ini, maka pemekaran wilayah dapat dinilai tingkat keberhasilannya dalam meningkatkan pelayanan publik.

Dwiyanto (1995) menjelaskan bahwa isi mengenai kualitas pelayanan cenderung penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, karena image negatif yang membentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan, sehingga kualitas pelayanan penting untuk dijadikan indikator kinerja.

Secara mendasar keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah menjadi tema pembicaraan sehari-hari. Beberapa faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah kinerja pegawai yang tidak baik, seperti perilaku yang tidak mencerminkan melayani, tapi sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani.

Sebuah pelayanan juga memiliki beberapa permasalahan yang ada yaitu: kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Dari beberapa permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan

oleh pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti (2014) tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Public di PDAM Tirtanandi Cabang Sie Agul Medan didapat hasil bahwa Kinerja pegawai sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap public.

Dalam bidang pembangunan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang (PUPR) Kabupaten Jombang untuk mendukung visi dan misi Kabupaten Jombang yaitu tercapainya masyarakat yang sejahtera melalui lima bidang yaitu bidang jalan dan jembatan, bidang sumberdaya air, bidang tata ruang, bidang peralatan dan penerangan jalan umum serta bidang pengawasan dan pengendalian.

Titik berat pelayanan pada lima bidang diatas juga sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi karena nilai-nilai dan norma perilaku yang diterima dan dipahami secara bersama oleh anggota organisasi sebagai dasar dalam aturan perilaku yang terdapat dalam organisasi tersebut sangat mempengaruhi kualitas layanan serta kualitas kinerja organisasi.

Melihat capaian kinerja yang dihadapi dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang banyak permasalahan dan hambatan, diantaranya :

1. Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara masyarakat, pihak ketiga serta pemerintah dalam hal ini Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
2. Kurangnya pengawasan dan monitoring dari konsultan pengawas maupun dari tim monitoring Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
3. Sinkronisasi perencanaan Top Down dan Bottom Up yang kurang maksimal.
4. Monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap program dan kegiatan dari SKPD kurang diperhatikan dan dianggap sebagai hal yang kurang penting.
5. Keterbatasan pegawai dilingkup Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang, sehingga pelaksanaan program/kegiatan menjadi kurang maksimal.
6. Konsistensi perencanaan program/kegiatan dan penganggaran yang sering berubah - ubah, sehingga mempengaruhi kinerja pelaksanaan APBD.

Pemenuhan kinerja-kinerja yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang melalui dinas PUPR sangat berat, untuk itu perlu dikaji apa yang mempengaruhi hasil kinerja PUPR untuk memperbaiki kinerja tahun berikutnya. Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang didiskusikan penulis adalah apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap Kinerja pegawai pada Dinas PUPR Kabupaten Jombang.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Sinambela, dkk, 2012:136). Kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan peyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan (Rivai dan Basri, 2005:14).

Menurut Furtwengler dalam buku Kinerja Pegawai oleh Sinambela (2012:41) sasaran kinerja mencakup: perbaikan kinerja, pengembangan pegawai, kepuasan pegawai, keputusan kompensasi, dan ketrampilan berkomunikasi.

Pengukuran kinerja merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Penilaian tersebut tidak terlepas dari proses penyusunan kebijakan/program/kegiatan yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap pencapaian sasaran dan tujuan pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi. (Amins, 2012:97-98).

Pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja kegiatan yang dilakukan dengan memanfaatkan data kinerja yang diperoleh melalui data internal yang ditetapkan oleh instansi maupun data eksternal yang berasal dari luar instansi. Pengumpulan data kinerja

dilakukan untuk memperoleh data yang akurat, lengkap, tepat waktu, dan konsisten, yang berguna dalam pengambilan keputusan (Amins, 2012:98).

Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 1995), yaitu sebagai berikut :

- a) Produktivitas; Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.
- b) Kualitas Layanan; Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik.
- c) Responsivitas; adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d) Responsibilitas; menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990).
- e) Akuntabilitas; menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Budaya organisasi

Robbins dan Judge (2011: 520) menegaskan “Budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lain”.

Soehardi Sigit (2003: 261-262) mengungkapkan dan menerangkan bahwa budaya organisasi dikatakan kuat, jika nilai- nilai budaya itu disadari, dipahami dan diikuti, serta dilaksanakan oleh sebagian besar para anggota organisasi. Adapun tanda - tanda bahwa suatu budaya itu kuat adalah sebagai berikut:

1. Nilai- nilai budaya saling menjalin, tersosialisasikan dan menginternalisasi pada para anggota.
2. Perilaku anggota (karyawan) terkendalikan dan terkoordinasikan oleh kekuatan yang tak tampak (*invisible*) atau informal.
3. Para anggota (karyawan) merasa committed dan loyal pada organisasi.
4. Ada partisipasi para karyawan pada organisasi.
5. Semua kegiatan berorientasi pada misi dan tujuan.
6. Ada ‘shared meaning’ atau kebersamaan mengenai sesuatu yang dipandang berarti bagi para karyawan.
7. Para anggota karyawan tahu apa yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan.
8. Ada perasaan rewarding pada anggota (karyawan), karena diakui dan dihargai martabat dan kontribusinya.
9. Budaya yang berlaku sesuai dengan strategi dan menopang tujuan organisasi.

Fungsi budaya organisasi menurut Robbins (2009: 248) adalah sebagai berikut:

1. Budaya menciptakan pembedaan yang jelas antara satu organisasi dan yang lain.
2. Budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota - anggota organisasi.
3. Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan diri individual seseorang.
4. Budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar- standar yang tepat untuk dilakukan oleh karyawan.
5. Budaya sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan.

indikator budaya organisasi yang dikemukakan oleh Robbins & Coulter dalam Ardana (2009: 167):

1. Inovasi dan pengambilan resiko, yaitu kadar seberapa jauh karyawan didorong untuk inovatif dan mengambil resiko.
2. Perhatian ke hal yang rinci atau detail, yaitu kadar seberapa jauh karyawan diharapkan mampu menunjukkan ketepatan, analisis dan perhatian yang rinci/detail.

3. Orientasi hasil, yaitu kadar seberapa jauh pimpinan berfokus pada hasil atau output dan bukannya pada cara mencapai hasil itu.
4. Orientasi orang, yaitu kadar seberapa jauh keputusan manajemen turut mempengaruhi orang-orang yang ada dalam organisasi.
5. Orientasi tim, yaitu kadar seberapa jauh pekerjaan disusun berdasarkan tim dan bukannya perorangan.
6. Keagresifan, yaitu kadar seberapa jauh karyawan agresif dan bersaing, bukannya daripada bekerja sama.
7. Kemantapan/stabilitas, yaitu kadar seberapa jauh keputusan dan tindakan organisasi menekankan usaha untuk mempertahankan status quo.

Metode Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian *ex-post facto*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang kemudian di kualitatifkan, karena data yang diperoleh akan diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan statistik.

Penelitian ini dilaksanakan pada budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang khususnya pada bidang Jalan dan Jembatan (JAJE) dan bidang Sumberdaya Air (SDA). Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Agustus 2018, dimana terjadi pergantian musim dan cuaca, sehingga kondisi jalan, sungai terevaluasi.

Populasi dalam penelitian ini ada dua klasifikasi. Klasifikasi pertama adalah pelaku yaitu pegawai Dinas PUPR dan klasifikasi kedua adalah Pengguna yaitu masyarakat. Total Populasi yang akan diteliti adalah 3544. Tabel penentuan jumlah sampel yang digunakan adalah dari Isaac dan Michael yang memberikan kemudahan penentuan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 10%. sehingga didapat sampel 251. Metode pengambilan digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan variasi yang digunakan peneliti adalah sampling Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*).

Klasifikasi fungsi Variabel yang diteliti yaitu Hubungan Kinerja Pegawai (X1) terhadap Kualitas Layanan (Y) dan Hubungan Budaya Organisasi Pegawai (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y).

Definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu, dengan indikator; kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu (Dharma: 2003: 355)
2. Budaya Organisasi adalah Budaya organisasi adalah sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lain dengan indikator : Inovasi dan pengambilan resiko, Perhatian ke hal yang rinci atau detail, Orientasi hasil, Orientasi orang, Orientasi tim, Keagresifan, dan Kemantapan/stabilitas, Robbins & Coulter dalam Ardana (2009: 167).

Pengukuran dalam penelitian ini dengan skala Likert tersebut dengan kriteria sebagai berikut: Skor 5 = Sangat Setuju, Skor 4 = Setuju, Skor 3 = Netral
Skor 2 = Tidak Setuju, Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara penyampaian kuesioner secara langsung ke responden di kantor Dinas PUPR Kabupaten Jombang dan masyarakat sekitar wilayah penelitian dengan memberikan pengarahannya terlebih dahulu mengenai tata cara pengisian kuesioner. Setelah kuesioner diisi oleh responden, kuesioner dikembalikan kepada peneliti. Data yang dikumpulkan dengan metode secara langsung disebut data primer (Sanusi, 2011:109). Pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian dengan pustaka, observasi dan wawancara, dokumentasi serta kuisisioner

Teknik analisa data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Penerapan teknik analisis menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 21.0 *for windows*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik statistik regresi linier berganda adalah suatu metode untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Visi untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang adalah Kabupaten Jombang adalah “Terwujudnya infrastruktur Jalan yang handal dan berkelanjutan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Tahun 2018”

Guna mewujudkan visi tersebut maka Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang menetapkan misi sebagai berikut :

1. Mewujudkan jaringan jalan strategis dan persandangannya guna menunjang kawasan cepat tumbuh, agribisnis, serta daerah terpencil
 - a. Meningkatkan manajemen perencanaan infrastruktur jalan dan jembatan berkualitas
 - b. Mewujudkan jaringan jalan strategis dan jembatan yang handal
 - c. Mewujudkan infrastruktur jembatan yang handal di kawasan Agropolitan, interchange tol serta daerah terpencil
 - d. Meningkatkan kualitas infrastruktur jaringan Sumber Daya Air
 - e. Terwujudnya infrastruktur persandangan jalan yang handal dikawasan agropolitan, interchange tol serta daerah terpencil
 - f. Meningkatkan kualitas infrastruktur penerangan jalan umum (PJU)
2. Mewujudkan sarana dan prasarana peralatan, perbekalan alat berat serta laboratorium guna terlaksananya infrastruktur jalan dan jaringan irigasi serta sumber daya energi
 - a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas peralatan dan perbekalan alat berat serta laboratorium
 - b. Meningkatkan ketersediaan Sumber Daya Energi di Pedesaan
3. Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan Sumber Daya Aparatur serta pengendalian aset guna memberikan pelayanan prima.
 - a. Meningkatkan kualitas pengawasan dan pengendalian, dalam perwujudan infrastruktur jalan maupun Sumber Daya Air (SDA)
 - b. Menciptakan kapasitas kelembagaan dan sumber daya aparatur menuju tata Pemerintahan Yang Baik, Bersih Dan Profesional.

Kajian Akademis Jalan, Jembatan dan Pengairan

Secara topografis, Kabupaten Jombang dibagi menjadi 3 (tiga) sub area, yaitu :

- a. Kawasan Utara, bagian pegunungan kapur muda Kendeng yang sebagian besar mempunyai fisiologi mendatar dan sebagian berbukit, meliputi Kecamatan Plandaan, Kabuh, Ploso, Kudu dan Ngusikan.
- a. Kawasan Tengah, sebelah selatan sungai Brantas, sebagian besar merupakan tanah pertanian yang cocok bagi tanaman padi dan palawija, karena irigasinya cukup bagus meliputi Kecamatan Bandar Kedungmulyo, Perak, Gudo, Diwek, Mojoagung, Sumobito, Jogoroto, Peterongan, Jombang, Megaluh, Tembelang dan Kesamben.
- a. Kawasan Selatan, merupakan tanah pegunungan, cocok untuk tanaman perkebunan, meliputi Kecamatan Ngoro, Bareng, Mojowarno dan Wonosalam.

Berdasarkan kondisi geologi dan hidrogeologi, Kabupaten Jombang termasuk dalam wilayah Sub Cekungan Air Bawah Tanah Mojokerto, yang merupakan bagian dari cekungan air bawah Brantas yang sebarannya berada di wilayah Sungai Brantas. Aliran air bawah tanah di wilayah Kabupaten Jombang dibagi menjadi dua bagian, yaitu aliran air bawah tanah yang mengalir ke sungai Brantas dari arah barat-selatan (wilayah cekungan air bawah tanah Kediri-Nganjuk dan perbukitan vulkanik/Wonosalam), dan aliran air bawah tanah yang mengalir ke sungai Brantas dari utara (wilayah perbukitan struktural/Kabuh).

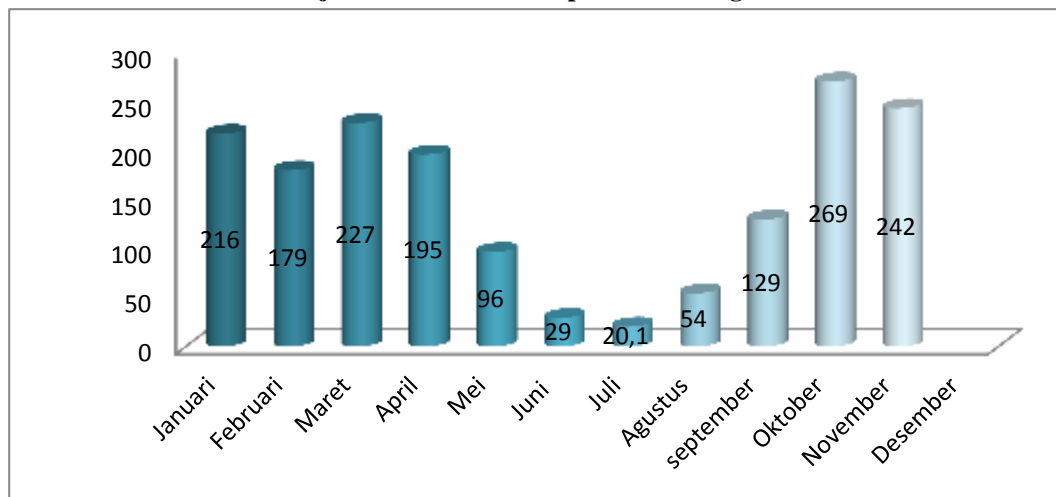
Sebagian besar wilayah Kabupaten Jombang terdiri dari darataran rendah, yakni 95% wilayahnya memiliki ketinggian kurang dari 500 meter, sementara 50,76% memiliki ketinggian 500-700 meter, dan 0,6% memiliki ketinggian >700 meter yang berada di Kecamatan Wonosalam.

Kemiringan wilayah Kabupaten Jombang dapat dibedakan menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu:

1. Kelerengan 0-2% meliputi seluruh kecamatan di Kabupaten Jombang kecuali Kecamatan Wonosalam
2. Kelerengan 2-5% meliputi sebagian wilayah Kecamatan Mojowarno, Bareng, Wonosalam, Mojoagung, Jombang, Kudu, Ngusikan, Kabuh dan Plandaan
3. Kelerengan 15%-40% meliputi sebagian wilayah Kecamatan Bareng, Wonosalam, Mojoagung, Sumobito, Kudu, Ngusikan, Kabuh dan Plandaan
4. Kelerengan >40% meliputi sebagian wilayah Kecamatan Bareng, Wonosalam, Mojoagung, Sumobito, Ngusikan, Kabuh dan Plandaan.

Keadaan iklim pada suatu wilayah sangat dipengaruhi oleh faktor hujan. Wilayah Kabupaten Jombang dipengaruhi oleh iklim tropis dengan angka curah hujan rata-rata berkisar 1.800 mm/tahun dan temperatur antara 20° C – 32° C. Seperti umumnya di daerah lain, Kabupaten Jombang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi, curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Januari, Maret, November dan Desember. Sedangkan pada bulan Juni, Juli, dan Agustus curah hujan relatif rendah. Curah hujan rata-rata di Kabupaten Jombang dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1
Curah hujan rata-rata di Kabupaten Jombang.



Sumber data: RTRW Kabupaten Jombang Tahun 2007 – Tahun 2027

Kabupaten Jombang memiliki beberapa aliran sungai. Hampir seluruh wilayah Kabupaten Jombang masuk dalam daerah aliran Sungai Brantas. Sungai-sungai utama yang melintasi wilayah Kabupaten Jombang yaitu Sungai Brantas, Kali Konto, Kali Gunting, Kali Ngotok Ringkanal, Kali Gudo, Kali Apur Besok, dan Kali Jombang yang sebagian besar berhulu di Pegunungan Arjuno Kecamatan Wonosalam. Beberapa sungai-sungai lain yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Jombang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel. 1.
Nama, panjang dan debit air sungai – sungai di Kabupaten Jombang

No.	Nama Sungai	Panjang (Km)	Sungai	
			Debit Air (M ³ /Detik)	
			Minimal	Maksimal
1	Brantas	44.261	52,65	450,00
2	Konto	14.119	2,62	72,75
3	Pit Tengah	2.300	3,25	42,50
4	Bening	7.250	1,68	12,50
5	Sembung	10.700	1,63	23,00
6	Jarak	12.800	2,63	38,50
7	Pakel	12.800	1,18	51,00

8	Jiken	5.245	1,50	40,00
9	Krisik	4.850	0,90	20,00
10	Gogor	4.850	0,90	31,00
11	Bengawan	6.000	0,90	30,00
12	Putih	7.250	1,50	25,00
13	Catak Banteng	8.750	1,35	40,00
14	Gunting	12.875	1,78	62,25
15	Jurang Jero	12.375	1,90	15,00
16	Sumber Aren	6.075	0,78	8,50
17	Pasinan	2.880	0,65	10,00
18	Mangir	5.300	0,95	20,00
19	Gondang	3.800	0,90	15,40
20	Marmoyo	23.860	1,90	56,50
21	Bancang	7.000	0,75	14,75
22	Gembyang	1.500	0,78	13,50
23	Kabuh	12.000	1,00	50,75
24	Kulak	8.300	0,67	15,00
25	Paleman	8.450	0,67	15,65
26	Katemas	10.440	0,77	20,00
27	Made	8.000	0,77	19,00
28	Kromong	3.250	0,74	18,68
29	Door	5.500	2,00	25,67
30	Beng	3.500	2,50	32,66
31	Plabuhan	2.500	0,73	13,67
32	Ngotok Ringkanal	27.846	5,00	72,33
33	Jombang	4.250	2,00	31,00
34	Jombang Wetan	6.155	1,77	20,00
35	Jombang Kulon	8.250	1,00	15,00
36	Kuwik	5.000	0,92	15,00
37	Sumber Pangkat	1.938	0,70	6,50
38	Langkap	4.000	0,65	5,00
39	Maling	1.000	0,77	6,66
40	Wungu	8.000	0,90	7,00
41	Seloatep	5.111	1,10	25,00
42	Pancir	5.000	2,00	50,00

Sumber: Kabupaten Jombang Dalam Angka, 20019/2020

Wilayah Kabupaten Jombang yang luas dengan kondisi topografi tanah dan banyaknya sungai yang ada, menjadikan Kabupaten Jombang mempunyai banyak ruas jalan kabupaten dan jembatan. Data ruas jalan kabupaten dan jembatan sebagaimana tercantum pada tabel n. Mengingat begitu banyaknya ruas jalan kabupaten dan jembatan yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Jombang, maka dipandang perlu untuk dibentuk suatu Unit Pelaksana Teknis Daerah yang secara khusus bertugas untuk melaksanakan kegiatan teknis pengelolaan jalan dan jembatan yang meliputi pemeliharaan, rehabilitasi sarana dan prasarana, perlengkapan dan perawatan. UPTD ini bernaung di bawah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang dengan nomenklatur UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan yang direncanakan terdiri dari:

1. UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah I Jombang
2. UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah II Ngoro
3. UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah III Ploso
4. UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan Wilayah IV Mojoagung

Dari observasi peneliti pada Dinas PUPR diketahui bahwa ada beberapa kegiatan teknis yang dilaksanakan oleh sub. Jalan dan Jembatan PUPR Kabupaten Jombang sebagai berikut :

1. Kegiatan yang dilaksanakan merupakan pelaksanaan urusan yang menjadi kewenangan daerah Sesuai dengan lampiran Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa untuk urusan pemerintahan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang, daerah kabupaten/kota diberikan wewenang sebagai berikut :

Tabel 2
Kewenangan PUPR Kab.Jombang

No	Sub Urusan	Kewenangan
1	Permukiman	Penyelenggaraan infratraktur permukiman pada daerah kabupaten
2	Bangunan gedung	Penyelenggaraan bangunan gedung di wilayah daerah kabupaten
3	Penataan bangunan dan lingkungannya	Penyelenggaraan penataan bangunan dan lingkungannya di daerah kabupaten
4	Jalan	Penyelenggaraan jalan kabupaten

Sumber : Dinas PUPR Kab. Jombang

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan melaksanakan kegiatan teknis operasional sesuai dengan kewenangan daerah yaitu pengelolaan jalan dan jembatan yang meliputi sub urusan permukiman, bangunan gedung, penataan bangunan gedung dan lingkungannya, serta sub urusan jalan.

2. Bukan merupakan kegiatan perumusan kebijakan

Kegiatan yang dilaksanakan bahwa UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan adalah melaksanakan pengelolaan dan pemeliharaan ruas jalan kabupaten dan jembatan. Hal ini merupakan kegiatan teknis operasional sehingga bukan merupakan kegiatan perumusan kebijakan, pengumpulan data maupun evaluasi kebijakan.

3. Bukan merupakan kegiatan lintas perangkat daerah dan bukan pembinaan kepada unit kerja lain

UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan tidak melaksanakan tugas dan fungsi dari perangkat daerah lain akan tetapi hanya melaksanakan tugas teknis operasional dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Disamping itu bahwa UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan juga tidak melaksanakan pembinaan kepada unit kerja lain baik dalam bentuk pengawasan maupun fasilitasi kepada unit kerja lain.

Bentuk/jenis barang atau jasa yang disediakan bagi masyarakat atau perangkat daerah lain dan frekuensi penerima barang/jasa, sebagai berikut :

1. Barang/jasa yang diberikan bersifat konkrit dan terukur baik kolektif maupun individu

UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan memberikan pelayanan pengelolaan dan pemeliharaan ruas jalan kabupaten dan jembatan. Hasil diberikan kepada masyarakat tentu saja dapat terukur dan konkrit karena ruas jalan kabupaten dan jembatan yang dikelola dapat disajikan dalam data kuantitatif maupun kualitatif.

2. Penyediaan barang/jasa yang diperlukan terus menerus

Pelayanan yang diberikan UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan berupa pengelolaan dan pemeliharaan ruas jalan kabupaten dan jembatan. Hal ini tentu saja dibutuhkan oleh masyarakat ataupun instansi lain secara terus menerus sepanjang tahun karena pembangunan infrastruktur baik yang dilaksanakan oleh pemerintah ataupun pihak lain akan terus dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan kontribusi / manfaat langsung dan nyata kepada masyarakat dan/atau dalam penyelenggaraan pemerintahan

1. Layanan kepada masyarakat menjadi lebih dekat, murah, dan cepat

Wilayah Kabupaten Jombang yang cukup luas dengan banyaknya ruas jalan kabupaten dan jembatan yang dimiliki akan menyulitkan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang untuk mencakupi seluruh kegiatan teknisnya karena keterbatasan waktu maupun tenaga. Sehingga akan

lebih efektif apabila layanan pengelolaan dan pemeliharaan ruas jalan kabupaten dan jembatan dilaksanakan oleh suatu Unit Pelaksana Teknis Daerah di bawah komando Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang yang berada di 4 wilayah eks kawedanan. Pelayanan pengelolaan dan pemeliharaan ruas jalan kabupaten dan jembatan juga akan menjadi lebih dekat, mudah dan cepat.

2. Layanan yang diberikan UPTD dibutuhkan oleh masyarakat

UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan memberikan layanan pengelolaan dan pemeliharaan ruas jalan kabupaten dan jembatan. Hal ini menjadi sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat tentu saja karena bangunan fisik pembangunan bidang pekerjaan umum secara langsung akan dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Infrastruktur dan sarana prasarana yang baik secara langsung maupun tidak langsung akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Layanan yang diberikan belum disediakan oleh BUMN, BUMD, swasta atau penyedia lainnya

Layanan yang diberikan UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan sampai dengan saat ini belum dikelola / disediakan oleh pihak lain, masih dikelola secara mandiri oleh UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan.

UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan tidak melaksanakan tugas yang menjadi wewenang pemerintah provinsi maupun pemerintah pusat sesuai dengan lampiran Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Namun Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Jombang seringkali mendapatkan tugas pembantuan baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah provinsi yang tentu saja akan diteruskan untuk dilaksanakan pada masing-masing UPTD yang menjadi sasaran.

Pada UPTD Pengelolaan Jalan dan Jembatan sampai dengan saat ini belum terdapat tenaga fungsional tertentu/teknis yang terkait dengan pelaksanaan tugas operasional. Hal ini dikarenakan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang sendiri jumlah tenaga fungsional teknis yang terkait dengan bidang tersebut memang terbatas atau bahkan hampir tidak ada.

Sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Daerah, UPTD dibedakan dalam 2 kelas yaitu kelas A dan kelas B. Klasifikasi UPTD ditetapkan berdasarkan hasil analisis beban kerja dengan ketentuan:

a. UPTD Kabupaten/Kota Kelas A dibentuk apabila:

- 1) Lingkup tugas dan fungsinya meliputi 2 (dua) fungsi atau lebih pada dinas/badan atau wilayah kerjanya lebih dari 1 (satu) kecamatan;
- 2) Jumlah beban kerja 10.000 atau lebih jam kerja efektif pertahun atau lebih.

b. UPTD Kabupaten/Kota Kelas B dibentuk apabila:

- 1) Lingkup tugas dan fungsinya meliputi 1 (satu) fungsi atau lebih pada dinas/badan atau wilayah kerjanya hanya 1 (satu) kecamatan;
- 2) Jumlah beban kerja antara 5.000 sampai dengan 10.000 jam kerja efektif pertahun.

Deskripsi Analisis Hasil Penelitian

hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian diterima dan hasil uji validitas dan reliabilitas diterima.

1. Hasil Analisis Regresi

Estimasi model regresi dapat diperoleh secara adekuat melalui uji asumsi normalitas sebaran, linieritas hubungan dan multi-kolinieritas terpenuhi.

2. Uji Asumsi

- a. Sampel diambil secara random dari populasinya asumsi terpenuhi.
- b. Variabel dependent dan variabel-variabel independennya bersifat continuous (interval) dengan variabel independen (X) budaya organisasi dan variabel dependen kinerja pegawai (Y)
- c. Variabel dependennya berdistribusi normal, Uji normalitas sebaran variabel dependen nilai One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test = 1,279 dan $p = 0,074$ ($p > 0,5$) menunjukkan data variabel kinerja berdistribusi normal, asumsi terpenuhi.
- d. Sifat pengaruh masing-masing variabel independen dengan variabel dependennya adalah linier, Asumsi linieritas hubungan semua variabel bebas dengan variabel tergantung, terpenuhi.

Secara eksak tidak terdapat hubungan multi-kolinier yang sempurna antara dua atau lebih variabel bebas.

- d. Eigenvalue memberikan indikasi seberapa banyak terdapat perbedaan dimensi diantara variabel bebas. Nilai eigenvalue mendekati nol menunjukkan dimensi-dimensi dalam variabel bebas berinterkorelasi sangat kuat dan perubahan kecil nilai data dapat mengarah pada perubahan besar estimasi koefisien. Condition Index adalah akar kuadrat dari nilai rasio eigenvalue yang besar pada setiap successive eigenvalue. Condition Index > 15 , merupakan indikasi adanya kemungkinan masalah ko-linieritas. Condition Index > 30 , merupakan indikator masalah ko-linieritas yang serius.
3. Uji Hipotesis

Pengaruh parsial budaya organisasi terhadap kinerja pada Dinas PUPR Kab. Jombang . Koefisien determinasi (R^2) = 0,228, menunjukkan 22,8% proporsi variasi dalam kinerja Dinas PUPR Kab. Jombang dapat dijelaskan melalui budaya organisas. Sisanya ($100\% - 22,8\%$) = 77,2% dijelaskan faktor lain. Nilai $R = 0,478$ dan $F = 9,841$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,01$) menunjukkan budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif pada kinerja PUPR. Hasil analisis menjelaskan tinggi rendahnya kinerja PUPR Kab. Jombang dapat diprediksi dari tinggi rendahnya budaya organisasi.

PEMBAHASAN

Pelayanan dapat dikatakan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

Kualitas pelayanan secara sederhana sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima layanan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan sarasannya. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan masyarakat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan yang dalam hal ini Dinas PUPR Kabupaten Jombang. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan Dinas PUPR Kabupaten Jombang untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian Dinas PUPR Kabupaten Jombang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Keberadaan pelayanan yang berkualitas tersebut tentunya ditentukan oleh kinerja pegawai yang optimal, terutama dalam pemberian layanan bencana kepada masyarakat. Kinerja diartikan sebagai ukuran tingkat kemampuan pekerja secara individual dalam menghargai hasil kerja dan keikutsertaannya dalam menghasilkan barang dan jasa, sebagai produk yang dihasilkan oleh organisasinya. Penghargaan tersebut dilihat dari kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapainya dan dapat memberikan keuntungan karena mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu menurut Nawawi (2003) sulit untuk dibantah bahwa hasil pekerjaan secara individual, berpengaruh besar terhadap organisasi. Pengaruh tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan organisasi, seperti pelayanan penerangan jalan, perbaikan dan pembuatan jalan serta irigasi yang dilakukan oleh Dinas PUPR Kabupaten Jombang.

Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 55,179 dengan signifikansi 0,000. Hasil

tersebut menunjukkan nilai F hitung (55,179) lebih besar dari nilai F tabel (8.53) maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas yang digunakan secara simultan (serempak) berpengaruh terhadap variabel terikat, yang berarti bahwa kinerja pegawai dan budaya organisasi secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap pelayanan.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka disusunlah rencana kerja PUPR Kabupaten Jombang yang searah dengan kebijakan dan prioritas pembangunan nasional, maka kebijakan – kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang yang di arahkan pada upaya pencapaian sasaran dan tujuan yang hendak dicapai di dalam pembangunan nasional maupun daerah, dimana perencanaan pembangunan tahun 2018 merupakan rencana pembangunan tahun kedua dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Kabupaten Jombang Tahun 2014-2018, dimana arah kebijakan ditahun 2018 tidak hanya difokuskan untuk membenahi terkait infrastruktur tetapi juga terkait percepatan pembangunan desa melalui kebijakan Pagu Indikatif Desa (PID), peningkatan pelayanan pendidikan dan kesehatan yang berkualitas serta memantapkan daya saing. Oleh karena itu, untuk mendukung tercapainya arah kebijakan tersebut, maka ditetapkan tema Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) Tahun 2018, yaitu: "Pemantapan Kualitas Infrastruktur Dasar dan Infrastruktur Penunjang Pertumbuhan Kawasan", dengan unsur-unsur pokok sebagai berikut:

1. Percepatan infrastruktur jalan Kabupaten dan jalan Desa
2. Pembangunan/rehabilitasi/pemeliharaan jalan usaha tani dan jalan produksi
3. Pembangunan/rehabilitasi/pemeliharaan JIDES dan JITUT
4. Percepatan pembangunan di kawasan agropolitan
5. Pembangunan/rehabilitasi ringan/sedang/berat SD dan lapangan olah raga
6. Pengadaan sarana dan prasarana produksi
7. Pembangunan/rehabilitasi sumur dangkal pertanian/perkebunan
8. Pembangunan/rehabilitasi/pemeliharaan sarana dan prasarana air minum/air bersih
9. Pembangunan/rehabilitasi/pemeliharaan jalan lingkungan
10. Pembangunan saluran drainase/trotoar

Terlepas dari hasil pencapaian kemajuan pembangunan di Kabupaten Jombang yang di ukur dengan adanya target dan realisasi kinerja pembangunan daerah mulai tahun 2018 dan target capaian kinerja pembangunan pada tahun 2022 yang menjadi tolok ukur keberhasilan pembangunan di Kabupaten Jombang. Kabupaten Jombang masih dihadapkan pada permasalahan-permasalahan dan isu strategis yang merupakan perkiraan tantangan dan hambatan yang akan mempengaruhi perjalanan pembangunan di tahun 2021 dan juga memperhatikan RPJMD Kabupaten Jombang tahun 2018-2022. Terutama pada Isu-isu strategis daerah dalam urusan pekerjaan umum.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan menjawab hipotesa didapat bahwa Ada pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di dinas PUPR Kabupat Jombang dengan kontribusi atau sumbangan secara parsial variabel kinerja pegawai dan budaya organisasi di bawah lima puluh persen.

Saran

Melihat hasil penelitian ini, disarankan kepada :

1. Dinas PUPR Kabupaten Jombang untuk:

Meningkatkan kualitas kinerja karyawan, dengan menfokuskan pada sub bidang masing-masing khususnya pada

 - Budaya kerja, menunjukkan bahwa ada sesuatu tupoksi di masing-masing unit dan sub unit belum dikerjakan dengan maksimal, saling tumpang tindih dalam kewajiban dan wewenang, ini memerlukan kemampuan kepemimpinan yang tegas.
 - Faktor lain yang penyebab R tidak begti tinggi adalh model kepemimpinan dan model kebijakan institusi yang berubah-ubah, sumberdaya manusia, sistem manajerial
2. Diharapkan ada penelitian lanjutan guna melengkapi kekurangan penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Agus. 2014. Modul Participatory Action Research (PAR), Untuk Pengorganisasian Masyarakat (Community Organizing. Surabaya : Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Ampel
- Anwar, Sanusi. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Bappenas. 2004. Indonesia : Laporan Perkembangan Pencapaian Tujuan Pembangunan Milenium (Millenium Development Goals). Jakarta : Bappenas-UNDP
- Dwiyanto, Agus, 1995: Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Yogyakarta, Fisipol Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus. (1995). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Eurika Wulan Sasti, Rumzi Samin, Ellya Noryadi (2015) dalam penelitiannya Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kunder – Kabupaten Karimun, Naskah Publikasi
- Fandi Tjiptono. (2001). Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2003. Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah. Jakarta : PT Toko Gunung Agung.
- Kasmir. (2005). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Sumber Daya Manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Masri Singarimbun. 2011. Metode Penelitian Survai. Jakarta: LP3ES.
- Noviyanti, Harumi Syahfitri (2014). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Kota Medan, Skripsi, FISIP-Universitas Sumatera Utara
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd Basri, 2005. Performance Appraisal. Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- S.R, Soemarso. (2004). Akuntansi Suatu Pengantar . Jakarta: Penerbit Salemba 4
- Safroni, Ladzi. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Sanapiah Faisal. (1990), Penelitian Kualitatif, Dasar-dasar dan Aplikasi, Yayasan Asih,Asah dan Asuh, Malang
- Santi, Budi Utami (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspem (Persero) Cabang Yogyakarta, Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Sarwono, Jonathan. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan. (2012). Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2002). Statistik Untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2003). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2007. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (2001), Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Rineke Cipta, Jakarta
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003
- Widodo, Joko 2001, Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya

