

**PENGARUH GAJI, HUBUNGAN REKAN KERJA DAN KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi Pada Pegawai Di Puskesmas Kertak Hanyar Kabupaten Banjar)**

Idham, Harlie, Rahmi Widyanti

Magister Manajemen, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin

mininorawalliajannah@gmail.com/08125533343

**ABSTRAK**

Populasi penelitian adalah semua pegawai PNS di Puskesmas Kertak Hanyar serta Puskesmas Pembantunya dan semua populasi dijadikan sample (sample jenuh) sebanyak 55 orang. Kesimpulan penelitian ini adalah terbukti adanya pengaruh signifikan secara parsial variable hubungan antar pribadi/reka kerja dan peluang untuk promosi serta adanya pengaruh tidak signifikan secara parsial variable gaji/kesejahteraan Pegawai. Kata kunci : Gaji/Kesejahteraan Karakteristik Pekerjaan, Peluang Untuk Promosi, Kepuasan Kerja.

**ABSTRACT**

The study population was all civil servants at the Kertak Hanyar Puskesmas and its auxiliary health centers and all population were sampled (saturated sample) as many as 55 people. The conclusion of this research is that it is proven that there is a partially significant influence of the interpersonal relationship variable / work partners and opportunities for promotion and there is a partially insignificant influence on the variable salary / employee welfare. Keywords: Salary / Welfare Characteristics of Work, Opportunities for Promotion, Job Satisfaction.

**PENDAHULUAN**

Puskesmas adalah pelayanan kesehatan untuk menunjang kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan untuk mencapai keberhasilan. Keberhasilan sangat dipengaruhi oleh penataan dan pengelolaan tenaga untuk melaksanakan kegiatan pokok puskesmas. Salah satu sasaran dalam meningkatkan manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi di puskesmas adalah terciptanya kepuasan kerja. Dengan adanya kepuasan kerja pegawai perlu mendapat perhatian khusus dari pihak manajemen Puskesmas, karena pegawai Puskesmas merupakan panutan terdepan pelaksana pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kepuasan kerja menjadi bahasan yang menarik dan penting karena terbukti manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industri, dan masyarakat. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pekerja akan kecewa. Apabila kinerja melebihi harapan pekerja akan merasa sangat puas. Pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja akan melakukan pekerjaan dengan baik. Kepuasan kerja pegawai tinggi dapat meningkatkan produktivitas dan prestasi yang tinggi pula. Prestasi kerja lebih baik berbuah penghargaan. Apabila penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja pegawai akan meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan prestasi kerja seseorang.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai memperoleh kepuasan kerja. Ketidakpuasan kerja pegawai dapat diketahui melalui perilakunya. Rendahnya kepuasan kerja ini mengakibatkan hilangnya ribuan jam kerja dan kerugian finansial yang sangat besar pada organisasi. Hal ini terjadi pada banyak tempat pelayanan kerja, akibat ketidakpuasan terhadap gaji, banyak pegawai yang demo atau keluar dari perusahaan. Dari berita tersebut dapat diketahui bahwa ketidakpuasan pegawai pada sebuah perusahaan dipengaruhi oleh upah. Upah yang diterima pegawai tidak sesuai dengan tenaga yang dikeluarkan pegawai saat bekerja. Akibatnya pegawai tidak puas terhadap perusahaan, pegawai selain memperlihatkan secara kelompok seperti demo atau mogok kerja, juga dapat diketahui secara individu. Pegawai yang tidak puas bersikap tidak disiplin.

Perilaku ketidakdisiplinan, lamban dalam bekerja, malas dan tidak disiplin ini menyebabkan ketidakpuasan pegawai, prestasi kerja menurun dan produktivitas rendah pada organisasi. Hal ini menunjukkan pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, memiliki ketahanan kerja yang rendah, memiliki tindakan yang tidak terarah pada tujuan. Selain itu, pegawai juga memiliki rasa kebosanan, karena pekerjaan yang dilakukan bersikap monoton. Pegawai melakukan pekerjaan yang sama dan berulang-ulang. Data lainnya yang diperoleh melalui penyebaran angket tentang kepuasan kerja kepada 40 pegawai di Puskesmas diperoleh jawaban 16 (40%) pegawai menjawab kurang puas dan 24 (60%) pegawai Kertak Hanyar akan puas. Ada kesamaan alasan pada pegawai yang kurang puas terhadap kerja karena pegawai selain mengerjakan tugas sesuai bidangnya juga mengerjakan tugas lain, yang bukan pekerjaannya, sehingga hasil kerja kurang memuaskan. Alasan lainnya yaitu pegawai ditempatkan pada bidang kerja yang tidak sesuai dengan kemampuannya, sehingga hasil kerja kurang maksimal. Alasan ketiga, sebagian pegawai menyatakan bahwa pegawai melaksanakan tugas-tugas kerja yang lebih banyak dari pegawai lain, akan tetapi gaji yang diterima sama sesuai golongan menjadi pegawai negeri di Puskesmas. Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki pegawai Puskesmas masih tinggi. Kepuasan kerja menurun dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain hubungan antar pegawai, faktor individu, faktor luar, faktor suasana kerja, faktor lingkungan kerja, dan faktor kompensasi. Faktor kondisi lingkungan kerja meliputi jenis pekerjaan, waktu kerja dan sistem kerja, keadaan alat perlengkapan dan mesin-mesin. lingkungan kerja mempengaruhi kondisi psikis pegawai. Jenis pekerjaan yang tidak sesuai dengan individu, waktu kerja dibatasi oleh banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, peralatan kerja yang kurang mendukung akan mempengaruhi beban kerja pegawai. Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Apabila sebagian besar pegawai bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika pegawai bekerja di bawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Beban kerja akan dirasakan pada individu yang kurang memiliki kemampuan di bidang kerja yang sedang ditekuni atau banyaknya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Beban kerja yang dirasakan oleh individu dalam bekerja akan semakin meningkat karena kompensasi yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai harapan. Adanya kompensasi yang diberikan sesuai dengan haknya akan sangat mempengaruhi kinerja seseorang. Untuk itu hendaknya program kompensasi ditetapkan berdasarkan prinsip adil dan wajar, sesuai dengan undang-undang perburuhan, atau sesuai dengan peraturan kerja lembaga masing-masing. Dengan adanya kompensasi yang cukup besar maka disiplin pegawai semakin baik. Mereka akan menyadari serta menaati peraturan-peraturan yang berlaku.

kepuasan kerja pekerja berkaitan erat dengan sistem pemberian kompensasi yang diterapkan oleh lembaga/organisasi tempat mereka bekerja. Pemberian kompensasi yang tidak tepat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja seseorang. Ketidaktepatan pemberian

kompensasi disebabkan oleh pemberian jenis kompensasi yang kurang menarik, pemberian penghargaan yang kurang tepat tidak membuat para pekerja merasa tertarik untuk mendapatkannya. Akibatnya para pekerja tidak memiliki keinginan meningkatkan kinerjanya untuk mendapatkan kompensasi tersebut. Terjadinya tingkat penampilan kerja staf Puskesmas yang kurang baik, sebagai suatu fenomena yang cenderung dilatar belakangi oleh tidak puasnya staf Puskesmas atas berbagai aspek keorganisasian dan manajerial di Puskesmas. Ketidakpuasan kerja yang terjadi cenderung karena belum terpenuhinya berbagai kebutuhan yang dianggap penting oleh staf Puskesmas. Dalam konteks ini, masalah yang paling substantif adalah keharusan untuk mengetahui dan menetapkan prioritas kebutuhan pegawai yang dapat dihubungkan dengan ciri pegawai itu sendiri.

Berdasarkan uraian dan peristiwa di atas dapat diketahui bahwa masalah kepuasan kerja merupakan masalah yang sering dialami oleh pegawai dan merupakan masalah penting yang perlu diperhatikan oleh suatu lembaga atau perusahaan. Kepuasan kerja pegawai rendah dapat menurunkan kualitas kerja, sehingga hasil kerja pun menurun pula. Masalah lainnya yaitu tentang beban kerja, pegawai yang bekerja di Puskesmas kadang kurang mempunyai kemampuan dalam bidang kesehatan. Akibatnya pegawai Puskesmas merasa tertekan dengan beban kerja yang harus dilakukan. Selain dua permasalahan tersebut, masalah tentang kompensasi yang diberikan dirasa oleh sebagian pegawai belum dapat memenuhi kebutuhan. Atas dasar permasalahan tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Apakah ada hubungannya antara beban kerja dan kompensasi dengan kepuasan kerja pada pegawai Puskesmas. Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka penulis ingin membuktikan secara empirik dengan mengambil judul penelitian: “Pengaruh Gaji, Hubungan Rekan Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja (studi Pada Pegawai Di Puskesmas Kertak Hanyar kabupaten Banjar)”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode skala likert. Dengan penggunaan skala likert ini responden dihadapkan pada pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan apa yang responden rasakan. Alternative pilihan yang mempunyai gradasi sangat positif sampai dengan sangat negative.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi berganda untuk menentukan pengaruh dari tiap variable yaitu gaji/kesejahteraan, karakteristik pekerjaan dan peluang untuk promosi terhadap kepuasan kerja.

Pengujian pengaruh tersebut dilakukan dengan cara uji hipotesis yaitu Uji F dan Uji t dengan menggunakan Program SPSS for window : 25

Tabel 5.14 menunjukkan hasil analisa regresi dengan signifikansi  $p < 0.05$ .

Angka R sebesar 0.858 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara gaji/kesejahteraan, hubungan antar pribadi/rekan kerja, karakteristik pekerjaan dan peluang untuk promosi terhadap kepuasan kerja adalah sangat kuat karena menurut Sugiyono (2008:231) Angka tersebut yaitu lebih besar dari 0.799.

Angka 0.737, variable bebas (gaji/kesejahteraan, karakteristik pekerjaan dan peluang untuk promosi) secara simultan berpengaruh sebesar 73.7 % terhadap variable terikat (kepuasan kerja), sedangkan sisanya 26.3 % dijelaskan oleh variable lain diluar model.

Dari Uji Anova didapat F hitung sebesar 35.016 dengan signifikansi 0.000.

Karena probabilitas (0.000) model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan kerja. Berdasarkan hasil regresi berganda didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.601 + 0.017X_1 + 0.541X_2 + 0.092X_3 + 0.301X_4 + e$$

Tabel 5.13 Koefisien Regresi

Model		Coefficients <sup>a</sup>					C	To
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.601	2.019		.793	.431		
	GAJI / KESEJAHTERAAN	.017	.061	.022	.285	.777		
	HUBUNGAN ANTAR PRIBDAI / REKAN KERJA	.541	.104	.655	5.209	.000		
	KARAKTERISTIK PEKERJAAN	.092	.122	.084	.758	.452		
	PELUANG UNTUK PROMOSI	.301	.125	.210	2.420	.019		

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Sumber : Lampiran SPSS diolah, 2020

Persamaan regresi ini dibentuk berdasarkan nilai unstandardized coefficients B. Dimana dapat dilihat arah hubungan dari variable gaji/kesejahteraan, karakteristik pekerjaan dan peluang untuk promosi yang ditunjukkan oleh tanda koefisien regresinya. Koefisien regresi variable gaji/kesejahteraan (X1), (X2), karakteristik pekerjaan (X3) dan peluang untuk promosi (X4) bertanda positif, menunjukkan bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada masing-masing variable tersebut akan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Terlihat pada kolom significance pada uji t, variable peluang untuk promosi memiliki nilai sig di bawah 0.05, dan nilai sig di atas 0.05 untuk variable gaji/kesejahteraan dan karakteristik pekerjaan artinya variable independen (X2 dan variable dependen (Y), dan variable independen (X1 dan X3) secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap variable dependen (Y).

#### Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian juga digunakan untuk membuktikan hipotesis ke 1,2,3 dan 4 yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel gaji/kesejahteraan (X1) Terhadap Kepuasan Kerja, adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung variable gaji/kesejahteraan adalah sebesar 0.285, dengan demikian variable gaji/kesejahteraan secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja dengan probabilitas tingkat kesalahan variable sebesar 0.777 (lebih besar dari 0.05). Dengan demikian hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa gaji/kesejahteraan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dinyatakan tidak terbukti.

2. Pengaruh Variabel hubungan antar pribadi / rekan kerja (X2) Terhadap Kepuasan Kerja, adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung variable hubungan antar pribadi / rekan kerja adalah sebesar 5.209, dengan demikian variable hubungan antar pribadi / rekan kerja secara parsial dengan probabilitas tingkat kesalahan variable sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis (H2) yang menyatakan

bahwa hubungan antar pribadi / rekan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dinyatakan terbukti.

3. Pengaruh Variabel karakteristik pekerjaan (X3) Terhadap Kepuasan Kerja, adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung variable karakteristik pekerjaan adalah sebesar 0.758, dengan demikian variable karakteristik pekerjaan secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja dengan probabilitas tingkat kesalahan variable sebesar 0.452 (lebih besar dari 0.05). Dengan demikian hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dinyatakan tidak terbukti.

4. Pengaruh Variabel peluang untuk promosi (X4) Terhadap Kepuasan Kerja, adalah sebagai berikut:

Nilai t hitung variable peluang untuk promosi adalah sebesar 2.420, dengan demikian variable peluang untuk promosi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja dengan probabilitas tingkat kesalahan variable sebesar 0.019 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis (H4) yang menyatakan bahwa peluang untuk promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dinyatakan terbukti.

Tabel 5.14 Uji T

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.601	2.019		.793	.431
	GAJI / KESEJAHTERAAN	.017	.061	.022	.285	.777
	HUBUNGAN ANTAR PRIBDAI / REKAN KERJA	.541	.104	.655	5.209	.000
	KARAKTERISTIK PEKERJAAN	.092	.122	.084	.758	.452
	PELUANG UNTUK PROMOSI	.301	.125	.210	2.420	.019

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Sumber data yang diolah,2020

#### Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian secara bersama-sama (simultan) uji F digunakan untuk membuktikan hipotesis ke tiga. Variabel gaji/kesejahteraan, karakteristik pekerjaan dan peluang untuk promosi secara simultan mempengaruhi kepuasan kerja. Hal ini terbukti dari nilai F hitung (35.016) dan nilai sig  $0.000 < 0.05$ , sehingga H5 diterima. Tingkat kepercayaan yang diambil pada penelitian ini adalah 95% dengan signifikansi 5%. Penjelasan tersebut sesuai dengan ketentuan jika nilai sig  $< 0.05$  maka variable bebas terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan hipotesis (H5) yang menyatakan bahwa Variabel gaji/kesejahteraan, hubungan antar pribadi / rekan kerja, karakteristik pekerjaan dan peluang untuk promosi secara simultan terbukti diterima.

Berdasarkan hasil analisa juga dapat disimpulkan bahwa variable adalah variable yang dominan kerja dengan nilai korelasi parsial yang paling tinggi yaitu 0.839 dibandingkan korelasi parsial variable lainnya

. Hasil Uji Korelasi 5.15 berikut :

		<b>Correlations</b>			
		KEPUASAN KERJA	GAJI / KESEJAHTERAAN	HUBUNGAN ANTAR PRIBDAI / REKAN KERJA	KARAKTE PEKER.
Pearson Correlation	KEPUASAN KERJA	1.000	.292	.839	
	GAJI / KESEJAHTERAAN	.292	1.000	.340	
	HUBUNGAN ANTAR PRIBDAI / REKAN KERJA	.839	.340	1.000	
	KARAKTERISTIK PEKERJAAN	.659	.256	.751	
	PELUANG UNTUK PROMOSI	.599	.125	.543	
Sig. (1-tailed)	KEPUASAN KERJA	.	.015	.000	
	GAJI / KESEJAHTERAAN	.015	.	.006	
	HUBUNGAN ANTAR PRIBDAI / REKAN KERJA	.000	.006	.	
	KARAKTERISTIK PEKERJAAN	.000	.030	.000	
	PELUANG UNTUK PROMOSI	.000	.182	.000	
N	KEPUASAN KERJA	55	55	55	
	GAJI / KESEJAHTERAAN	55	55	55	
	HUBUNGAN ANTAR PRIBDAI / REKAN KERJA	55	55	55	
	KARAKTERISTIK PEKERJAAN	55	55	55	
	PELUANG UNTUK PROMOSI	55	55	55	

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2020

Hasil Uji F bisa dilihat pada table 5.16 berikut :

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.042	4	39.010	35.016	.000 <sup>b</sup>
	Residual	55.704	50	1.114		
	Total	211.745	54			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

b. Predictors: (Constant), PELUANG UNTUK PROMOSI, GAJI / KESEJAHTERAAN, KARAKTERISTIK PEKERJAAN, HUBUNGAN ANTAR PRIBDAI / REKAN KERJA

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2020

### Koefisien Determinasi

Perhitungan koefisien determinasi total ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi (pengaruh) secara keseluruhan dari variable X1,X2,X3 dan X4 terhadap Y secara persentase. Jika model regresi dapat menerangkan variable dependennya. Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai  $R^2 = 0.737$  yang artinya pengaruh secara simultan variable gaji/kesejahteraan, karakteristik pekerjaan dan peluang untuk promosi terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 73.7 % dan sisanya 26.3 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hasil Uji Determinasi bisa kita lihat pada table 5.17 berikut :

Tabel 5.17 Uji Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.858 <sup>a</sup>	.737	.716	1.055	1.077

a. Predictors: (Constant), PELUANG UNTUK PROMOSI, GAJI / KESEJAHTERAAN, KARAKTERISTIK PEKERJAAN, HUBUNGAN ANTAR PRIBDAI / REKAN KERJA

b. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2020

## KESIMPULAN

Telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Gaji/Kesejahteraan secara parsial dengan nilai t hitung = 0.285 dan sig 0.777, variable Gaji/Kesejahteraan (X1) yaitu 0.017.
- 2) Hubungan Antar Pribadi/Rekan Kerja secara parsial dengan nilai t hitung = 5.209 dan sig 0.000, variable (X2) yaitu 0.541.
- 3) Karakteristik Pekerjaan secara parsial dengan nilai t hitung = 0.758 dan sig 0.452, dan variable Karakteristik Pekerjaan (X3) yaitu 0.092.
- 4) Peluang Untuk Promosi dengan nilai t hitung = 2.420 dan sig 0.019, dan nilai koefisien regresi variable Peluang Untuk Promosi (X4) yaitu 0.301.
- 5) Gaji/Kesejahteraan, Karakteristik Pekerjaan dan Peluang Untuk Promosi dengan nilai F hitung = 35.016 dan sig 0.000.
- 6) Gaji/Kesejahteraan, Karakteristik Pekerjaan dan Peluang Untuk Promosi 73.7 % (R square = 0.737).

## SARAN

Untuk meningkatkan kepuasan kerja, sebaiknya pemerintah dalam hal ini Puskesmas Kertak Hanyar bisa meningkatkan gaji/kesejahteraan, menempatkan pegawai sesuai dengan bidangnya dan memberikan peluang sebesar-besarnya kepada pegawai untuk berkembang.

## DAFTAR PUSTAKA

Chomzah, Ali Achmad.2004. *Hukum Agraria Pertanahan Indonesia*, Jilid 2, Prestasi Pustaka, Jakarta.

Effendie, Bachtiar. 1993.*Pendaftaran Tanah di Indonesia dan Peraturan-Peraturan Pelaksanaannya*. Cet. 2. Alumni, Bandung

Erwan Agus dan Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media

Harsono, Boedi. 1999. *Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaan*, Jilid I Hukum Tanah Nasional, Djambatan, Jakarta.

-----, 2003. *Hukum Agraria Indonesia Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaan*, Ed. Revisi. Cet.8. Djambatan, Jakarta.

Herman, Hermit. 2004. *Tanah Negara da Tanah Pemda*. Bandung : Mandar Maju, Bandung.

Hutagalung, Arie Sukanti. 2005. *Tebaran Pemikiran Seputar Masalah Hukum Tanah, Lembaga PemberdayaanHukum Indonesia*, Jakarta.

Marzuki, Peter Mahmud. 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Group, Jakarta.

Parlindungan, A.P. 1990, *Konversi Hak-Hak Atas Tanah*, Mandar Maju, Bandung

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Miro, Fidel. 2004. *Perencanaan Transportasi untuk mahasiswa, Perencanaan dan Praktisi*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama



- Moleong, Lexy, J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: RT. Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Parsons, Wayne. 2014. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: PT. Prenadamedia Group
- Purwanto E.A. dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Rahmana, Adelia Noor dkk. *Pengaruh Main Enterance Terhadap Aksesibilitas pengunjung Rumah Sakit (Studi Kasus JL. Dr Soetomo dan Dr Kariadi Semarang)*. Jurnal Nalar s Volume 12 No 2 Juli 2013 Semarang.
- Rayi Endah. 2008. “*Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Ratminto, dan Atik Winarsih, 2007, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sagala.2005, *Konsep dan Makna Pembelajaran*, Bandung,CV. Alfabeta.
- Santoso, Pandji, M.si. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_2009 . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:  
Alfabeta

Suharto, Edi. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta

\_\_\_\_\_2008. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: CV.  
Alfabeta

Sutopo dan Suryanto, *Adi*. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga  
*Administrasi Negara Republik Indonesia*.

Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta:  
Lukman Offset YPAPI

The Liang Gie, 1983, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta : Liberty.

Wahab, Abdul, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara  
Wibawa, Samodra. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu  
Widodo. 2007. *Membangun Birokrasi Kinerja*, Malang : Bayu Media