

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI  
TERHADAP KINERJA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM  
MENYELESAIKAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Nur Dila Alfi Isnindya, Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

**Departemen Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jl. Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjamin agar masyarakat memperoleh pelayanan yang prima. Ombudsman RI memiliki perwakilan di masing-masing provinsi salah satunya yaitu Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah. Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan masih belum optimal karena belum mencapai target penyelesaian laporan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 12 responden yang merupakan pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan *quota sampling*. Analisis yang digunakan adalah uji korelasi *Rank Spearman* dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah tergolong baik walaupun belum mencapai target yang ditentukan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif tetapi tidak signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang dibuktikan dengan angka sig (2 tailed) >  $\alpha=0,05$  yaitu  $0,068 > 0,05$  dengan persentase pengaruh sebesar 29,4849%. Ada hubungan yang positif tetapi tidak signifikan antara kemampuan pegawai dengan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang dibuktikan dengan angka sig (2 tailed) >  $\alpha=0,05$  yaitu  $0,890 > 0,05$  dengan persentase pengaruh sebesar 0,2025%. Saran yang disampaikan adalah penambahan jumlah asisten yang disesuaikan dengan kebutuhan di masing-masing perwakilan, pemberian diklat yang merata bagi asisten yang memiliki tingkatan yang sama, pemberian diklat lanjutan dan pelatihan bahasa asing untuk meningkatkan kompetensi asisten.

**Kata kunci : Kinerja Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kemampuan Pegawai**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan masyarakat karena pelayanan merupakan hak yang harus diperolehnya. Di tengah majunya teknologi saat ini, diharapkan dapat menunjang dan mempermudah organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun, dalam implementasinya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih jauh dari kata memuaskan, tak terkecuali pelayanan publik di Jawa Tengah.

Dalam upaya meningkatkan dan mewujudkan pelayanan publik yang optimal sangat diperlukan *agent of control*, atas dasar tersebut maka didirikan lembaga Ombudsman yang berfungsi sebagai lembaga pengawas

pelayanan masyarakat. Diadakannya Ombudsman diharapkan akan mampu menekan adanya ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah serta meminimalisir tindakan sewenang-wenang. Namun, dalam menjalankan tugasnya yaitu menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat, kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah masih belum optimal karena masih terdapat beberapa masalah yang terjadi di Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah yaitu keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, prasarana yang belum memadai, dan target penyelesaian laporan yang tidak tercapai. Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu tidak tercapainya target penyelesaian laporan pengaduan dalam hal ini termasuk masalah kinerja Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah. Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah belum optimal dikarenakan Ombudsman belum mencapai target penyelesaian laporan yang telah ditentukan .

Berbicara mengenai kinerja organisasi tentunya tidak lepas dari sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Karena dengan adanya sumber

daya manusia yang baik dalam suatu organisasi akan dapat mempengaruhi baik buruknya kinerja organisasi. Sumber daya manusia dalam organisasi dalam hal ini yaitu pemimpin dan pegawai. Pegawai harus memiliki kemampuan agar dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dengan baik karena kinerja pegawai berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Selanjutnya, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pemimpin kepada pegawai juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Karena gaya atau cara seseorang memimpin mempengaruhi suasana kerja, atmosfer organisasi, pelaksanaan tugas oleh pegawai yang nantinya akan menentukan juga bagaimana kinerja organisasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu:

1. Bagaimana kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa

Tengah dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat?

2. Apakah ada pengaruh antara gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) terhadap kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah (Y) dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat?

3. Apakah ada pengaruh antara kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah (Y) dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian yang terpilih untuk dijadikan sampel. Data yang diperoleh dari responden diolah dengan menggunakan analisis uji *Rank Spearman* dan Koefisien Determinasi.

### **A. Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah pegawai Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebanyak 17 orang. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang menjadi obyek penelitian. Dalam

penelitian ini yang menjadi sampel adalah asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah sebanyak 12 orang dengan teknik pengambilan sampel Quota Sampling. Teknik *quota sampling* memiliki sifat lebih mementingkan tujuan penelitian dalam menentukan sampel penelitian dimana sampel penelitian adalah unit populasi yang telah ditentukan terlebih dahulu. Menurut Sutrisno Hadi (2015: 100) bahwa sebenarnya tidak ada ketentuan mutlak berapa persen suatu sampel harus diambil dari populasi. Jika populasi homogen, maka jumlah sampel hampir tidak menjadi persoalan. Oleh karena itu presentase besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Presentase} = \frac{12}{17} \times 100\% = 70,58\%$$

Presentase sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 70,58% karena populasi penelitian ini termasuk homogen dimana dari keseluruhan pegawai Ombudsman Perwakilan Provinsi

Jawa Tengah yang berjumlah 17 orang dipilih 12 orang sebagai sampel dengan pertimbangan bahwa 12 orang tersebut merupakan asisten Ombudsman yang secara langsung menangani penyelesaian laporan masyarakat sehingga 12 orang tersebut mengetahui dan memahami mekanisme penyelesaian laporan masyarakat, sementara 5 orang sisanya merupakan pegawai kesekretariatan yang hanya melaksanakan tugas administrasi.

## **B. Teknik Analisa Data**

### 1. Korelasi *Spearman Rank*.

Rumus ini digunakan untuk menguji hipotesis minor yaitu hubungan antara variabel gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan variabel kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dengan variabel kinerja organisasi ( $Y$ ). Adapun rumusnya adalah:

$$r = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien Korelasi

$d$  = Selisih ranking

$n$  = Jumlah data

### 2. Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengetahui berapa persen (%) pengaruh variabel gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan variabel kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap variabel kinerja organisasi ( $Y$ ).

Rumus yang digunakan yaitu:

- $KD = (r_{X1.Y})^2 \times 100\%$

Untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ) terhadap variabel terikat (Y).

- $KD = (r_{X2.Y})^2 \times 100\%$

Untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat (Y).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel Rata-rata Jawaban Kuesioner pada Ketiga Variabel

No	Daftar Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
<b>A. Kinerja Organisasi (Y)</b>			
1.	Kesesuaian Biaya Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat	3,33	SB
2.	Kesesuaian Waktu Penyelesaian Laporan	3,5	SB
3.	Jumlah Pegawai untuk Menyelesaikan Laporan Pengaduan	3,67	SB
4.	Jumlah Laporan Pengaduan yang Selesai	2,83	B
<b>Rata-rata</b>		<b>3</b>	<b>B</b>
<b>B. Gaya Kepemimpinan (X<sub>1</sub>)</b>			
5.	Tingkat Pemberian Wewenang	3,33	SB
6.	Tingkat Pengawasan	3,67	SB
7.	Tingkat Partisipasi Pegawai dalam Berpendapat	3,67	SB
8.	Kemauan Mendengarkan Pendapat dan Saran	3,67	SB
9.	Tingkat Melibatkan dalam Pembuatan Keputusan	3,5	SB
10.	Tingkat Koordinasi dengan Pegawai	3,58	SB
11.	Tingkat Pemberian Arahan Tugas	3,5	SB
12.	Tingkat Pemberian Dukungan dan Dorongan	3,67	SB
13.	Kemampuan Menangani Konflik	3,42	SB
14.	Tingkat Kewenangan dalam Pembentukan Koordinator Tim	3,58	SB
15.	Tingkat Kewenangan dalam Pembagian Tim Kerja	3,42	SB
16.	Tingkat Kesesuaian Tugas	3,67	SB
17.	Pemberian Reward	3,25	B
18.	Tingkat Pemberian Sanksi	2,92	B
<b>Rata-rata</b>		<b>3,17</b>	<b>B</b>

<b>C. Kemampuan Pegawai (X<sub>2</sub>)</b>			
19.	Kemampuan Menggunakan Peralatan Kantor	3,5	SB
20.	Tingkat Pengetahuan Prosedur Penyelesaian Laporan	3,5	SB
21.	Kemampuan Teknis Penyelesaian Laporan	3,67	SB
22.	Hubungan Antar Pegawai	3,58	SB
23.	Kemampuan Bersosialisasi	3,5	SB
24.	Koordinasi Antar Pegawai	3,67	SB
25.	Kemampuan Berkomunikasi dengan Pemimpin	3,5	SB
26.	Tingkat Pendidikan Formal	2,75	B
27.	Tingkat Pendidikan Informal	2,58	B
28.	Intensitas Mengikuti Pelatihan	2,67	B
29.	Kemampuan Mengambil Keputusan	3,67	SB
30.	Kemampuan Menyampaikan Gagasan	3,5	SB
<b>Rata-rata</b>		<b>2,83</b>	<b>B</b>

## **A. Analisis Hubungan antara Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) dengan Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah (Y)**

### **1. Uji Rank Spearman**

Dalam analisis dengan menggunakan SPSS 20, perhitungan statistik yang dilakukan dengan menggunakan korelasi Spearman menghasilkan nilai  $r_s = 0,543$ , artinya bahwa hubungan yang dimiliki gaya kepemimpinan dan kinerja organisasi adalah positif. Hubungan positif tersebut memiliki arti bahwa jika gaya kepemimpinan diubah menjadi lebih baik maka kinerja organisasi akan naik.

Untuk mengetahui interpretasi seberapa kuat hubungan tersebut, maka nilai  $r_s$  dikonsultasikan dengan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi. Berdasarkan tabel pedoman koefisien korelasi, maka korelasi sebesar 0,543 masuk pada kategori sedang. Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa variabel gaya kepemimpinan dan kinerja organisasi memiliki hubungan positif dengan tingkat hubungan yang sedang.

Uji signifikansi untuk menyimpulkan apakah hipotesis akan diterima atau ditolak dilakukan ketentuan sebagai berikut:

1. Angka sig (2 tailed) lebih kecil daripada batas kritis  $\alpha = 0,05$  (taraf signifikansi 5%), maka hubungan signifikan.
2. Angka sig (2 tailed) lebih besar daripada batas kritis  $\alpha = 0,05$  (taraf signifikansi 5%), maka hubungan tidak signifikan.

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa angka sig (2 tailed) sebesar 0,068 dan lebih besar dari batas kritis  $\alpha = 0,05$ , maka hubungan variabel gaya kepemimpinan dan kinerja organisasi tidak signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan kinerja organisasi mempunyai hubungan yang positif tetapi tidak signifikan dan hipotesis ( $H_0$ ) ditolak atau dengan kata lain ada hubungan yang positif tetapi tidak signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja organisasi.

## 2. Koefisien Determinasi

Setelah hipotesis yang menyatakan terdapat korelasi antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja organisasi diterima, maka gaya kepemimpinan memiliki hubungan terhadap kinerja organisasi sehingga gaya kepemimpinan dapat dikatakan memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Organisasi ( $Y$ ) dapat dilakukan dengan menghitung Koefisien Determinasi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) sumbangan variabel gaya kepemimpinan terhadap variabel kinerja organisasi. Dari tabel perhitungan diketahui nilai  $r_{x_1y} = 0,543$ . Dengan demikian nilai koefisien determinasi diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = (r_{x_1y})^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,543)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,294849 \times 100\%$$

$$KD = 29,4849\%$$

Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 29,4849%. Artinya menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dapat memberi pengaruh sebesar 29,4849% terhadap kinerja organisasi. Sedangkan sisanya 70,5151% adalah pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati yang berhubungan dengan variabel kinerja organisasi. Variabel lain tersebut antara lain anggaran, pembagian tugas, dan kerja tim.

## B. Analisis Hubungan antara Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) dengan Kinerja Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah ( $Y$ )

### 1. Uji Rank Spearman

Dalam analisis dengan menggunakan SPSS 20, perhitungan statistik yang dilakukan dengan menggunakan korelasi Spearman menghasilkan nilai  $r_s = 0,045$ , artinya bahwa hubungan yang dimiliki kemampuan pegawai dan kinerja organisasi adalah positif. Hubungan positif tersebut memiliki arti bahwa jika kemampuan pegawai

ditingkatkan maka kinerja organisasi akan naik.

Untuk mengetahui interpretasi seberapa kuat hubungan tersebut, maka nilai  $r_s$  dikonsultasikan dengan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi. Berdasarkan tabel pedoman koefisien korelasi, maka korelasi sebesar 0,045 masuk pada kategori sangat rendah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan pegawai dan kinerja organisasi memiliki hubungan positif dengan tingkat hubungan yang sangat rendah.

Uji signifikansi untuk menyimpulkan apakah hipotesis akan diterima atau ditolak dilakukan ketentuan sebagai berikut:

1. Angka sig (2 tailed) lebih kecil daripada batas kritis  $\alpha = 0,05$  (taraf signifikansi 5%), maka hubungan signifikan .
2. Angka sig (2 tailed) lebih besar daripada batas kritis  $\alpha = 0,05$  (taraf signifikansi

5%), maka hubungan tidak signifikan.

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa angka sig (2 tailed) sebesar 0,890 dan lebih besar dari batas kritis  $\alpha = 0,05$ , maka hubungan variabel kemampuan pegawai dan kinerja organisasi tidak signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dan kinerja organisasi mempunyai hubungan yang positif tetapi tidak signifikan dan hipotesis ( $H_0$ ) ditolak atau dengan kata lain ada hubungan yang positif tetapi tidak signifikan antara kemampuan pegawai dengan kinerja organisasi.

## **2. Koefisien Determinasi**

Setelah hipotesis yang menyatakan terdapat korelasi antara kemampuan pegawai terhadap kinerja organisasi diterima, maka kemampuan pegawai memiliki hubungan terhadap kinerja organisasi sehingga kemampuan pegawai dapat dikatakan memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Organisasi ( $Y$ ) dapat

dilakukan dengan menghitung Koefisien Determinasi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) sumbangan variabel kemampuan pegawai terhadap variabel kinerja organisasi. Dari tabel perhitungan di atas diketahui  $r_{x2y} = 0,045$ . Dengan demikian nilai koefisien determinasi diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = (r_{x2y})^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,045)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,002025 \times 100\%$$

$$KD = 0,2025\%$$

Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,2025%. Artinya menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dapat memberi pengaruh sebesar 0,2025% terhadap kinerja organisasi. Sedangkan sisanya 99,7975% adalah pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini antara lain motivasi pegawai, kondisi sarana/prasarana, dan budaya organisasi.

## **PENUTUP**

### **A. SIMPULAN**

1. Secara umum kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat sudah baik dilihat dari hasil rekapitulasi kinerja organisasi yang menunjukkan bahwa efisiensi penyelesaian laporan tergolong sangat baik, hal ini dapat dilihat dari aspek biaya, waktu, dan jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu laporan. Penggunaan biaya, waktu, dan jumlah pegawai telah sesuai dengan standar yaitu tergantung atau disesuaikan dengan substansi, tingkat kerumitan laporan, dan jarak. Selanjutnya efektivitas penyelesaian laporan tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari aspek jumlah laporan yang dapat diselesaikan dalam 1 tahun. Setiap tahun laporan masuk yang diterima Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Tengah selalu meningkat. Dari sejumlah laporan masuk yang diterima, laporan yang dapat diselesaikan sudah cukup besar jumlahnya dan mengalami peningkatan setiap

tahunnya walaupun belum mencapai target yang telah ditetapkan.

2. Ada hubungan yang positif tetapi tidak signifikan antara gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dengan kinerja organisasi (Y) yang dibuktikan dengan angka  $\text{sig (2 tailed)} > \alpha=0,05$  yaitu  $0,068 > 0,05$  artinya  $H_0$  yang menyatakan tidak ada korelasi antara gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dengan kinerja organisasi (Y) ditolak dengan hasil koefisien determinasi sebesar 29,4849%. Artinya menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dapat memberi pengaruh sebesar 29,4849% terhadap kinerja organisasi (Y), sedangkan sisanya 70,5151% adalah pengaruh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini antara lain anggaran, pembagian tugas, dan kerja tim.
3. Ada hubungan yang positif tetapi tidak signifikan antara kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dengan kinerja organisasi (Y) yang dibuktikan dengan angka

$\text{sig (2 tailed)} > \alpha=0,05$  yaitu  $0,890 > 0,05$  artinya  $H_0$  yang menyatakan tidak ada korelasi antara kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dengan kinerja organisasi (Y) ditolak dengan hasil koefisien determinasi sebesar 0,2025%. Artinya menunjukkan bahwa kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dapat memberi pengaruh sebesar 0,2025% terhadap kinerja organisasi (Y), sedangkan sisanya 99,7975% adalah pengaruh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini antara lain motivasi pegawai, kondisi sarana/prasarana, dan budaya organisasi.

## **B. SARAN**

1. Saran yang diberikan untuk kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang sudah baik yaitu dipertahankan atau bahkan ditingkatkan dengan :
  - a. Penambahan jumlah asisten yang disesuaikan dengan kebutuhan sumber daya manusia di masing-masing perwakilan.
  - b. Pemberian diklat yang merata bagi asisten yang memiliki tingkatan yang sama sehingga tidak terjadi kesenjangan kemampuan antar asisten.

- c. Pemberian diklat lanjutan dan pelatihan bahasa asing untuk meningkatkan kompetensi asisten.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya khususnya penelitian di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yaitu untuk meneliti variabel lain selain variabel yang telah diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Tangklisan, Hessel Nogi S. 2004. *Kebijakan dan Manajemen Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Lukman Offset Yogyakarta
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Muhyadi. 2012. *Dinamika Organisasi: Konsep dan Aplikasinya dalam Interaksi Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Gibson, James L dan Ivancevich, John M. 2007. *Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Ivancevich, John M, dkk. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Siswanto dan Sucipto, Agus. 2008. *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang: UIN-Malang Press
- Misbahuddin dan Hasan, Iqbal. 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Supangat, Andi. 2014. *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Prenamedia Group

- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto. Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sujarweni. V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS
- Davis, Keith dan Newstorm, John W. 1995. *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisa Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendarasan*. Yogyakarta: Gava Media
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Blanchard, Key dan Hersey, Paul. 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia
- Peraturan Perundang-undangan**
- Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia*. Lembaran Negara RI Tahun 2008, No. 139. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2011. *Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Susunan, dan Tata Kerja Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Daerah*. Lembaran Negara RI Tahun 2011, No. 42. Sekretariat Negara. Jakarta
- Artikel Jurnal**
- Ariany, Ria dan Putra, Roni Ekha. (2013, Juni). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memerikan Pelayanan Publik di

- Kota Pariaman. *MIMBAR*, vol. 29 No.1: 33-40
- Irwantoto, Adrianus. (2014, Desember). Kinerja Organisasi Pemerintahan Desa Dalam Pembangunan di Desa Banua Ujung Kecamatan Embaloh Hulu Kabupaten Kapuas Hulu. *Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan*, vol. 3 No. 4
- Walangitan, Olivia F.C. Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Propinsi Gorontalo. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*
- Wello, Yosef L. (2014, Maret). Kualitas Kinerja Organisasi Pemerintahan. *Jurnal Kebijakan Publik*, vol. 5 No. 1: 1-97
- Tiyanto, Prihatin, dkk. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*
- Alhifni, H. Anas dan Hafidloh. (2015, Januari-Juni). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *JEBIS*, vol. 1 No. 1
- Hurduzeu, Raluca-Elena. (2015). *The Impact of Leadership on Organizational Performance. SEA-Practical Application of Science*, vol. III, Issue 1
- Wongyanon, Supit, dkk. (2015). *Analysis of the Influence of Leadership Styles of Chief Executives to Organizational Performance of Local Organization in Thailand. International Journal of Applied Sociology*, vol. 5 No. 2: 76-83
- Yossa, Sevy dan Zunaidah. (2013, Desember). Analisis Pengaruh Kemampuan Karyawan Pembagian Tugas, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, vol. 11 No. 4