

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP RESPONSIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEBERSIHAN KOTA
MEDAN**

TESIS

OLEH

ABDUL AZIS

121801010



PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2014

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Judul : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja serta dampaknya terhadap Responsivitas Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan kota Medan

N a m a : Abdul Azis

N P M : 121801010

Menyetujui

Pembimbing I,



Prof. Dr. Subhilhar, MA

Pembimbing II,



Dr. Warjio, MA

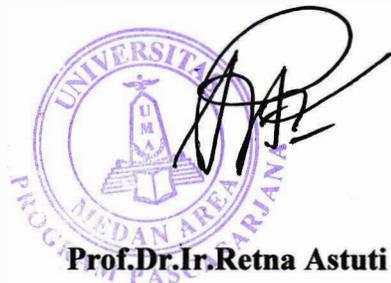
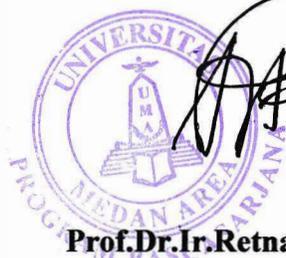
Ketua Program Studi

Magister Administrasi Publik



Dr. Warjio, MA

Direktur

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas SDM dan Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja serta dampaknya terhadap Responsivitas pelayanan publik di Dinas kebersihan kota Medan. Tesis Pascasarjana Program Magister Administrasi Publik, Medan, Sumatera Utara, 2014.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (a) Pengaruh Kualitas SDM terhadap Motivasi Kerja (b) Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja (c) Pengaruh Kualitas SDM terhadap Responsivitas (d) Pengaruh budaya organisasi terhadap responsivitas (e) Besarnya hubungan/corelasi antara kualitas SDM dan budaya organisasi. (f) Pengaruh Motivasi Kerja terhadap responsivitas.

Model analisis data yang digunakan merupakan analisis jalur dengan model *Correlated Path Model*. Jumlah populasi total adalah sebanyak 252 orang. maka sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 72 sampel.

Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut :

1. Hipotesis Sub-struktur I secara keseluruhan memberikan informasi, bahwa Kualitas SDM dan budaya organisasi berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap motivasi kerja. Besarnya kontribusi kualitas SDM terhadap motivasi kerja sebesar $0,628^2 \times 100\% = 39,45\%$, serta Besarnya kontribusi budaya organisasi terhadap motivasi kerja sebesar $0,478^2 \times 100\% = 22,85\%$ dan sisanya $0,614^2 \times 100\% = 37,70\%$ merupakan kontribusi dari variabel lain diluar variabel budaya organisasi.
2. Hipotesis Sub-struktur II secara keseluruhan bahwa kualitas SDM, budaya organisasi dan Motivasi kerja berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap prestasi responsivitas, besarnya diterangkan sebagai berikut :
 - a. Besarnya kontribusi Kualitas SDM (X_1) yang secara langsung mempengaruhi responsivitas (Y_2) adalah $0,182^2 \times 100\% = 3,31\%$
 - b. Besarnya kontribusi budaya organisasi (X_2) yang secara langsung mempengaruhi responsivitas (Y_2) adalah $0,262^2 \times 100\% = 6,86\%$
 - c. Besarnya kontribusi Motivasi Kerja (Y_1) yang secara langsung mempengaruhi responsivitas (Y_2) adalah $0,408^2 \times 100\% = 16,65\%$
 - d. Besarnya kontribusi kualitas SDM (X_1), budaya organisasi (X_2) dan Motivasi kerja (Y_1) berpengaruh secara simultan yang langsung mempengaruhi responsivitas (Y_2) adalah $= 0,268 = 26,80\%$ dan sisanya sebesar $0,855^2 \times 100\% = 73,10\%$ dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.
2. Pengaruh tidak langsung X_2 terhadap Y_2 melalui Y_1 sebesar $\rho_{x_2y_1} \cdot \rho_{y_1y_2} = (0,478)(0,408) = 0,195$, dengan demikian pengaruh total X_2 terhadap Y_2 sebesar $0,195$.

3. Ada hubungan/corelasi antara variabel kualitas SDM dan budaya organisasi sebesar $0,234 \times 100\% = 23,40 \%$.

Kata Kunci:

Kualitas Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Responsivitas Pelayanan Publik.



ABSTRACT

Effect of Human Resources Quality and Organizational Culture on Work Motivation and its impact on the responsiveness of public services in Medan city sanitation department . Graduate Thesis Master of Public Administration , Medan, North Sumatra, 2014.

The purpose of this study was to determine (a) Effect on Work Motivation HR Quality (b) Effect of Organizational Culture on Work Motivation (c) Effect of the quality of human resources Responsiveness (d) The effect of organizational culture on responsiveness (e) The magnitude of the relationship/corelasi between quality HR and organizational culture. (f) Effect of Work Motivation on responsiveness.

Data analysis model that used a path analysis *model Correlated Path Model* . The number of total population is as much as 252 people . the sample in this study amounted to 72 samples.

The results showed as follows:

- 1 . Hypothesis Sub - structure of I as a whole , that the quality of human resources and organizational culture contribute significantly to simultaneously and work motivation . The amount of contribution to the quality of human resources for work motivation $0.628^2 \times 100 \% = 39.45 \%$, and the magnitude of the contribution of organizational culture on work motivation of $0.478^2 \times 100 \% = 22.85 \%$ and the remaining $0.614^2 \times 100\% = 37.70\%$ is the contribution of the other variables outside the organizational culture variables .
- 2 . Hypothesis II Sub - structure as a whole , that the quality of human resources , organizational culture and work motivation and simultaneously contribute significantly to the achievement responsiveness , the magnitude described as follows :
 - a). The magnitude of the contribution of human resources quality (X1) that directly affect the responsiveness (Y2) is $0.182^2 \times 100\% = 3.31\%$.
 - b). The contribution of organizational culture (X2) which directly affects responsiveness (Y2) is $0.262^2 \times 100\% = 6.86\%$.
 - c). The contribution of Work Motivation (Y1) which directly affects responsiveness (Y2) is $0.408^2 \times 100\% = 16.65\%$.
 - d). The contribution of the quality of human resources (X1), organizational culture (X2) and Motivation (Y1) that simultaneously affect directly affects responsiveness (Y2) is $= 0.268 = 26.80 \%$ and its residual by $0.855^2 \times 100$

%=73.10 % influenced by other factors that can not be described in the study.

- 2 . Indirect effect via Y1 , X2 to Y2 at $\rho_{x_2y_1} \cdot \rho_{y_1y_2} = (0.478) (0.408) = \mathbf{0.195}$, thus the total effect of **0.195** X2 to Y2.
- 3 . There is a relationship / corelasi between the variable quality of human resources and organizational culture at **0.234 x 100 % = 23.40%**.

Keywords:

Quality of Human Resources , Organizational Culture , Work Motivation , Responsiveness of Public Service .



PERNYATAAN

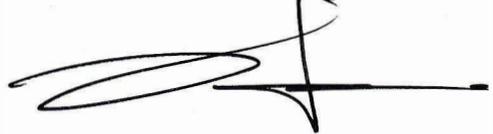
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Azis

NPM : 121801010

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, April 2014

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Abdul Azis

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada program Pascasarjana Universitas Medan Area, Sumatera Utara.

Tesis ini berjudul “Pengaruh Kualitas SDM dan Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja serta dampaknya terhadap Responsivitas pelayanan public di dinas Kebersihan Kota Medan”.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dilihat dari gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis masih sangat terbatas serta kurangnya literature yang berhubungan dengan pembahasan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

Dalam penulisan ini, penulis banyak menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang kesemuanya itu tidak ternilai harganya. Oleh karenanya dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rasa syukur dan terima kasih yang tak terhingga penulis kepada ayahanda dan ibunda, istri (**Ernita Syahputri,SPd**) dan anak-anak yang tercinta (**Annisa Fatimah Azzahra dan Ahmad Abdullah As-syddiq**), abang serta adik-adik tersayang, dengan penuh pengertian telah ikut membantu dan mendoakan agar penulis dapat menyelesaikan program pendidikan S-2 ini.
2. Yang terhormat, Bapak **Prof.Dr.Subhilhar** sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
3. Yang terhormat, Bapak **Dr.Warjio,MA** sebagai pembimbing II,dan sebagai Ka.Prodi MAP, yang penuh kesabaran dan pengertian telah memberikan dorongan, pengarahan dan bimbingannya sehingga selesainya tesis ini.
4. Yang terhormat, ibu **Prof.Dr.Ir.Retna Astuti K,MS** sebagai Ketua Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

5. Ucapan terima kasih kepada seluruh Pegawai Dinas Kebersihan Kota Medan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang penulis ajukan.
6. Ucapan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2012 Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik UMA.
7. Ucapan terima kasih kepada para staf Pengajar dan staf Administrasi Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Atas semua ini, kembali penulis menyampaikan doa kehadiran Allah SWT, Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan penelitian lanjutan. Akhirnya dengan mengharapkan ridho dari Allah SWT , semoga kita semua memperoleh lindungan-Nya.

Medan, April 2014
Penulis



Abdul Azis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan masalah.....	6
1.4 Perumusan masalah.....	6
1.5 Tujuan penelitian.....	7
1.6 Manfaat penelitian.....	7
1.7 Kerangka pemikiran.....	8
1.8 Hipotesis penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas SDM.....	11
2.2 Budaya Organisasi.....	21
2.3 Motivasi.....	29
2.4 Responsivitas.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan sampel.....	45
3.3 Pengumpulan data.....	46
3.4 Teknis analitis data.....	46
3.5 Instrumen penelitian.....	57
3.6 Variabel penelitian.....	58
3.7 Lokasi dan waktu penelitian.....	61

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Dinas Kebersiha Kota Medan.....	62
	4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	70
	4.3 Pembahasan.....	98
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan.....	112
	5.2 Saran.....	112
	DAFTAR PUSTAKA.....	114
	LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

			Halaman
Tabel	3.1	Variabel Kualitas SDM,Sub variable dan indikator	58
Tabel	3.2	Variabel Budaya organisasi,Sub variable dan indikator	59
Tabel	3.3	Variabel Motivasi kerja,Sub variable dan indikator	60
Tabel	3.4	Variabel Responsivitas,Sub variable dan indikator	61
Tabel	4.1	Jumlah data variabel	70
Tabel	4.2	Data validitas variabel kualitas SDM	72
Tabel	4.3	Data validitas variabel budaya organisasi	73
Tabel	4.4	Data validitas variabel motivasi kerja	74
Tabel	4.5	Data validitas variabel responsivitas	75
Tabel	4.6	Data uji reliabilitas	77
Tabel	4.7	Uji kolmogorov- Smirnof	77
Tabel	4.8	Tabel anova(b)sub-stuktur I	82
Tabel	4.9	Coefficients(a) sub-struktur I	83
Tabel	4.10	Model summary sub-struktur I	87
Tabel	4.11	annova(b)	88
Tabel	4.12	Coefficients(a) sub-struktur II	89
Tabel	4.13	Summary model sub-struktur II	89

DAFTAR GAMBAR

		Halaman	
Gambar	1.1	Kerangka berfikir dengan menggunakan Analisis Path	8
Gambar	1.2	Sub-Struktur X_1 , dan X_2 , terhadap Y_1	9
Gambar	1.3	Sub-Struktur 2 Variabel X_1, X_2, Y_1 terhadap Y_2	10
Gambar	4	Struktur Organisasi Dinas kebersihan	69
Gambar	4.1	Grafik Histogram Distribusi Data Variabel kualitas SDM	78
Gambar	4.2	Grafik Histogram Distribusi Data Variabel budaya organisasi	79
Gambar	4.3	Grafik Histogram Distribusi Data Variabel Motivasi Kerja	80
Gambar	4.4	Grafik Histogram Distribusi Data Variabel responsivitas	81
Gambar	4.5	Hubungan kausal Empiris sub-struktur I Variabel X_1 dan X_2 terhadap Y_1	87
Gambar	4.6	Hubungan kausal Empiris Variabel X_1, X_2 dan Y_1 terhadap Y_2	95

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran	1. Koesioner penelitian	118
Lampiran	2. Data ordinal variabel kualitas SDM	124
Lampiran	3. Data ordinal variabel budaya organisasi	126
Lampiran	4. Data ordinal variabel Motivasi kerja	128
Lampiran	5. Data ordinal variabel responsivitas	130
Lampiran	6. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dan grafik distribusi normal	132
Lampiran	7. Correlations	135
Lampiran	8. Regression Sub-Struktur I	135
Lampiran	9. Regression Sub-Struktur II	137
Lampiran	10. Tabel t	138
Lampiran	11. Tabel F	141
Lampiran	12. Kutipan Koran	144
Lampiran	13. Surat keterangan penelitian	145

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi sebuah fenomena yang sering didengar dan menjadi bagian keseharian hidup masyarakat. Tak dapat dipungkiri pelayanan publik kemudian menjadi bagian tersendiri dalam ruang tujuan hidup bermasyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya negara, dan merupakan refleksi pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negaranya. Ada lagi yang lebih penting, yaitu bahwa pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan sosial.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara. Pemerintah wajib melindungi setiap warga negaranya untuk memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Masih tingginya tingkat keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pelayanan birokrasi menunjukkan bahwa pada suatu sisi kualitas produk layanan birokrasi masih dirasakan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa, pada sisi lain telah semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat pengguna jasa untuk memenuhi hak-haknya sebagai konsumen untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas yang terbaik.

Namun meningkatnya pengguna jasa tersebut ternyata masih belum diikuti dengan daya tanggap aparat birokrasi terhadap keluhan masyarakat.

Rendahnya tingkat responsivitas aparat birokrasi tersebut terlihat dari belum maksimalnya tugas-tugas bagian informasi dalam penyebaran informasi pelayanan secara akurat kepada masyarakat pengguna jasa. apabila ada masyarakat yang mengalami kebingungan berkaitan dengan informasi pelayanan, jarang sekali ditemukan ada aparat yang berinisiatif untuk membantu atau sekedar menanyakan kesulitan yang dialami masyarakat pengguna jasa tersebut (Dwiyanto, 2006:66).

Kinerja pemerintah dalam bentuk pelayanan publik dinilai mulai bertambah baik, meskipun masih jauh dari harapan masyarakat. Namun pemerintah masih lamban dalam merespon aspirasi ataupun keluhan pelanggan sebagai bahan utama atau sebagai standar utama pelayanan.

Dinas Kebersihan kota Medan merupakan salah satu institusi yang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanannya. Keluhan tersebut antara lain mengenai penanganan pengaduan yang responnya lamban, masih banyaknya sampah yang berserakan di tepi jalan, tempat sampah yang disediakan yang telah penuh sampah tidak diangkat tepat waktu yang menyebabkan bau busuk, dan ditambah lagi adanya teguran dari (plt) walikota Medan HT Dzulmi Eldin kepada kepala dinas kebersihan. Sorotan tersebut di tenggarai terkait paut erat dengan pengaduan warga perihal carut –marut penanganan sampah, baik mekanisme pengangkutan maupun penarikan retribusi. Teguran tersebut sebagai berikut :

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahmat Fathoni, "*Organisasi dan manajemen Sumber Daya Manusia*".

Cetakan pertama, PT.Rineka Cipta , Februari 2006.

Afifi, Wazri A, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, dicetak kongres perpustakaan Jakarta,2000.

Afifi, Wazri A , *Budaya Organisasi*, Jakarta, dicetak kongres perpustakaan Jakarta, 2005.

Anggarini, Yunita.1997." *Pemberdayaan karyawan dan perubahan strategic*".Jurnal bisnis dan ekonomi 1.

Ann Wang Seng, "*Rahasia Bisnis Orang Jepang* ", Cetakan pertama, Mizan Publika, April 2007.

Anwar Prabu Mangkunegara, "*Evaluasi Kinerja SDM*", Cetakan kedua, PT.Refika Aditama,Agustus 2006.

Arikunto,Suharsimi, "*Manajemen Penelitian*",PT.Renika Cipta,Jakarta 2003.

As'ad,M, "*Psikologi Islami ,Seri Sumber Daya Manusia*", Liberty, Yogyakarta 2003.

Bennis,A.G.,&Namus,B,1985,Leader:" *The strategies for taking charge*". Harfer & row,Newyork.

Dessler, Gary, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Index, 2009.

Dwiyanto, Agus, *Repormasi tata pemerintahan dan otonomi daerah*

Dwiyanto, Agus, *Reformasi birokrasi Publik di Indonesia*,Yogyakarta, Gadjah Mada University press,2006.

Eko Indrajit, Richardus, *Manajemen system informasi dan teknologi informasi*, elex media komputindo.

- Fadli,Ahmad, “*Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Kawasan Industri Medan*”. Tesis Universitas Sumatera Utara Medan , Tidak dipublikasikan.
- Faustino Cardoso Gomes. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Foulkes,Fred K., *Harvard business review*, March-April 1975
- Fuad, Noor & Gofur Ahmad, *Integrated HRD*,Jakarta, PT Gramedia,2009.
- Hartanto.” *Pengaruh Motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja*” tesis UMJ, tidak dipublikasikan,2010.
- Hasibuan,M, “ *Organisasi dan Motivasi :Dasar Peningkatan Produktifitas*“, Bumi Aksara, Jakarta,2003.
- H.MalayuS.P.” *Manajemen Sumber Daya Manusia* “Edisi revisi cetakan kesepuluh, PT.BumiAksara, Oktober 2007.
- H.Teman Koesmono (Staf Penjajar Fakultas Ekonomi, Universitas Katholik Widya Mandala, Surabaya).” *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur*”.
- Ida Ayu Brahmawati dan Agus Suprayetno (Pasca Sarjana Universitas 17 Agustus Surabaya).” *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)* .”
- Ika R., “*Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia vs Daya Saing Global*.”*Jurnal Profit*, Volume 6, Nomor 1, Juni 2012.
- Jonathan Sarwono, “ *Analisis data Penelitian Menggunakan SPSS13*“, Edisi1, Andi Offset, Yogyakarta, 2006.
- Keban Yeremias, *Enam dimensi strategis Administrasi public*, Yogyakarta, Gava Media, 2008.

- Mangkunegara,A.A. Anwar Prabu, “ *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* “, Rosda Karya, Bandung , 2001.
- Mangkuprawira, Sjafriz dan Hubies, Aida Vitalaya, ”*Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*”, Ghalia Indonesia, Bogor, 2007
- Mathis,Robert L dan H.Jackson, “*Manajemen Sumber Daya Manusia* “Alih Bahasa Jimmy Sadeli dkk, Salemba Empat, Jakarta 2002.
- Moekijat, “ *Dasar-dasar motivasi* “, Pioner Jaya, Jakarta, 2002.
- Mondy, R. Wayne, Robert M. Noe, *Human Resources Management*. Allyn and Bacon Inc, USA, 1993
- Muslich, M, *metode kuantitatif*, Jakarta, lembaga penerbit fakultas ekonomi universitas Indonesia,1993.
- Nasution M.N, “*Manajemen Mutu Terpadu. Edisi Kedua* ”, Ghalia Indonesia, Bogor , 2005.
- Ndraha Taliziduhu, ”*Budaya Organisasi*”, Rineka Cipta, Jakarta, 1997
- Prawisosentono,S, “*Manajemen Sumber Daya Manusia,Kebijakan*
- Purwanto dan Sulistyastuti, “*Metode Penelitian Kuantitatif : Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*”, Gaya Media, Yogyakarta, 2007
- Riant Nugroho, ”*Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*”, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Santoso Gempur, “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*”, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta, 2007.
- Sackman, Sonja. , *Culture Knowledge In Organization*. Newbury Park. Calif. Sage, 1991
- Siagian, Sondang, P, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1992
- Siagian, Sondang P, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara,1991.
- Slamet Y, “*Pengantar Penelitian Kuantitatif*”, Universitas Sebelas Maret, Surakart , 2006.
- Subarsono, ”*Analisis Kebijakan Publik : Konsep, teori dan Aplikasi*”, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006.

- Sulistiyani, Ambar Teguh, *Memahami Good Governance dalam perspektif sumber daya manusia*, Yogyakarta, Gava Media, 2004.
- Suryadi, Edi. *Pengaruh Sistem Komunikasi Organisasi terhadap Efektivitas Organisasi*. Disertasi. Bandung: Program Pascasarjana UNPAD, 2003
- Sugiyono, Prof, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Jakarta, ALFABETA, 2008.
- Soempono, Djojowadono, *Dari Administrasi Negara ke Administrasi publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University press, 2006.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. *Manajemen Publik* Jakarta: PT.Grasindo, 2005.
- Turnip, Kaiman, *Prokontra & resistensi ICT/E Gov perspektif psikologi Birokrasi*, Medan, paradigma Indonesia, 2012.
- Thoha, Miftah, *Perilaku Organisasi konsep dasar dan aplikasinya*, Jakarta, Raja grafindo persada, 1983.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

“PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK”

(Studi Kasus di Dinas Kebersihan kota Medan)

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah dengan baik petunjuk pengisian sebelum menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut
2. Kuisisioner terbagi dalam 2 (dua) bagian yaitu Identitas Responden dan Kuisisioner Inti dengan 4 (empat) Variabel Penelitian yaitu : kualitas SDM, budaya organisasi, motivasi kerja dan responsivitas.
3. Kuisisioner diisi dengan cara memberi **tanda centang (√)** pada pilihan yang Bapak/Saudara kehendaki
4. Untuk memenuhi validitas kuisisioner maka kami mengharapkan semua pernyataan diisi dengan benar.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon Bapak/saudara untuk memilih jawab sesuai dengan pilihan yang ada dengan memberi **tanda centang (√)**.

1. Jenis kelamin
 1 Laki-Laki 2 perempuan
2. Umur
 1 Kurang dari 20 Tahun
 2 20 – 29 tahun
 3 30 – 39 tahun
 4 40 – 49 Tahun
 5 Lebih dari 50 Tahun
3. Pendidikan Terakhir
 1 pascasarjana
 2 sarjana
 3 SMU
4. Masa Kerja
 1 Kurang dari 1 tahun
 2 1 – 2 tahun
 3 Lebih 2 tahun

5. Unit Kerja
- 1 Kepala
 - 2 PNS

B. KUESIONER

Pada bagian ini terdapat lima kategori pilihan yaitu :

- SS : Sangat Setuju**
 Pilihan ini mempunyai arti bahwa pernyataan yang ada sangat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- S : Setuju**
 Pilihan ini mempunyai arti bahwa pernyataan yang ada sesuai dengan keadaan yang sebenarnya
- R : Ragu-ragu**
 Pilihan ini mempunyai arti bahwa pernyataan yang ada tidak dapat ditentukan apakah sesuai dengan keadaan sebenarnya atau tidak sesuai
- TS : Tidak Setuju**
 Pilihan ini mempunyai arti bahwa pernyataan yang ada tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- STS : Sangat Tidak Setuju**
 Pilihan ini mempunyai arti bahwa pernyataan yang ada sangat tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	R	TS	STS
I	Kualitas Sumber Daya Manusia					
	1. Saya sanggup bekerja sama dengan siapapun					
	2. Saya dapat bekerja dengan orang baru kenalan dalam tugas baru					
	3. Saya tak memilih teman kerja baik itu wanita ataupun pria					
	4. Saya lebih termotivasi bekerja dengan teman kerja yang lebih tua dan pintar dari saya					
	5. Saya senang pekerjaan yang ada tantangannya					
	6. Persaingan bagus dalam pekerjaan					
	7. Jabatan yang bagus harus melalui persaingan yang sehat dan jujur					
	8. Yang duduk diposisi atas bukan karena usia tapi melainkan yang sanggup melewati persaingan yang sehat					

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	R	TS	STS
	9. Saya suka hal-hal yang baru					
	10. Pegawai yang baik adalah pegawai yang tidak takut dengan hal yang baru					
	11. Tanpa disuruh saya melakukan pekerjaan dengan kreasi baru tanpa melanggar aturan					
	12. Pegawai yang inovatif akan dapat posisi yang hebat					
	13. Jadi pegawai harus pintar					
	14. Pegawai yang pintar harus cepat karir nya maju					
	15. Prestasi kerja berbanding lurus dengan kepintaran seseorang					
	16. Keahlian yang banyak menyebabkan seseorang meraih posisi yang lebih baik					
	17. SDM yang baik adalah SDM yang setiap saat menambah dan mengasah keahliannya					
	18. Kita harus berusaha semua impian kita menjadi kenyataan					
	19. Pegawai yang berusaha mengejar impiannya dengan positif akan berdampak baik bagi tempat kerjanya					
	20. Tiada impian yang baik yang tak bisa diraih.					
II	Budaya Organisasi					
	1. Saya bekerja harus ada tanggung jawab					
	2. Pegawai yang penuh tanggung jawab seharusnya layak jadi pimpinan					
	3. Pegawai akan bekerja lebih baik jika dalam bekerja ada kebebasan					
	4. Pegawai harus diberi wewenang dalam menyampaikan dan mengambil keputusan yang baik					
	5. Jangan takut menyampaikan pendapat agar pimpinan dalam mengambil keputusan tidak salah					
	6. Saya berani dalam menghadapi resiko					
	7. Saya lebih inovatif dalam menghadapi resiko					
	8. Pekerjaan yang penuh resiko akan menghasilkan manfaat yang besar pula					
	9. Saya akan bekerja lebih baik jika pengarahannya jelas					



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KEBERSIHAN

Jalan Pinang Baris No. 114 Telp. 8458994, 8452022 Fax. 8452022
MEDAN - 20127

Medan, 14 Februari 2014

Nomor : 070 / 204
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Wakil Direktur Bidang
Akademik Program
Pascasarjana UMA

Di-
M e d a n

1. Sehubungan dengan Surat Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor 070 / 101 / Balitbang / 2014 tanggal 13 Februari 2014 Hal Surat Rekomendasi Penelitian untuk :

Nama : **Abdul Azis**
NPM : 121801010
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Responsivitas Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan Kota Medan

2. Disampaikan kepada Saudara bahwa nama di atas diterima untuk melaksanakan Penelitian di Subbag Umum Dinas Kebersihan Kota Medan selama 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal surat ini.
3. Demikian disampaikan untuk dimaklumi.

An. KEPALA DINAS KEBERSIHAN
KOTA MEDAN
SEKRETARIS


INDRA GUNAWAN, S.Sos
PEMBINA
NIP. 19680911 199002 1 001



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KEBERSIHAN

Jalan Pinang Baris No. 114 Telp. 8458994, 8452022 Fax. 8452022
MEDAN - 20127

Medan, 4 April 2014

Nomor : 070/354
Lampiran :
Perihal : Penelitian

Kepada
Yth. Wakil Direktur Bidang
Akademik Program
Pascasarjana UMA
Di-
Medan

1. Sehubungan dengan Surat Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor 070 / 101 / Balitbang / 2014 tanggal 13 Februari 2014 Hal Surat Rekomendasi Penelitian untuk :

Nama : **Abdul Azis**
NPM : 121801010
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Responsivitas Pelayanan Publik di Dinas Kebersihan Kota Medan

2. Disampaikan kepada Saudara bahwa nama di atas telah selesai melaksanakan Penelitian di Subbag Umum Dinas Kebersihan Kota Medan selama lebih kurang 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 26 Februari 2014.
3. Demikian disampaikan untuk dimaklumi.

AN KEPALA DINAS KEBERSIHAN
KOTA MEDAN
SEKRETARIS
DINAS
KEBERSIHAN
INDRA GUNAWAN, S.Sos
PEMBINA
NIP. 19680911 199002 1 001