

The Manager Review

Jurnal Ilmiah Manajemen

Karakteristik Aparatur Dan Hambatan-Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi Dinas Pendidikan Kota Lubuklinggau

*Bayudarti
Fahrudin Js Pareke
Syamsul Bahri*

Analisa Deskriptif Kemampuan, Kepuasan, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Pegawai di Kecamatan Lubuklinggau Utara II

*Bina Maryana
Handoko Hadiyanto
Trisna Murni*

Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Motivasi Intrinsik Pegawai Bagian Administrasi Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara

*Ceria Revolitasari
Fahrudin Js Pareke
Praningrum*

Studi Tentang Kinerja Kegiatan Manajemen, Administrasi, Dan Operasional Puskesmas Di Lingkungan Kabupaten Seluma

*Dadang
Fahrudin JS Pareke
Sugeng Susetyo*

Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Organisasi Dan Motivasi Terhadap Pelayanan Prima Kepada Anggota Legislatif di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu

*Darun
Fahrudin JS Pareke
Paulus Sulluk Kananlua*

Analisis Pengaruh Variabel Individual, Variabel Organisasional, Dan Psikologis Terhadap Kinerja Tenaga Perawat di Puskesmas Sindang Beliti Ilir

*Debi Jonson
Witman Rasyid
Praningrum*

Analisa Kinerja Account Representative dengan Balanced Scorecard Di KPP Pratama Argamakmur

*Indah Sari
Kamaludin
Muhartini Salim*

Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Dan Pengawasan Pimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Provinsi Bengkulu

*Indra Junaidi
Willy Abdillah
Praningrum*

Learning Organization Pada Bank BRI (PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu)

*Presy Dian Purna
Herawan Sauni
Praningrum*

Studi Tentang Motivasi Berwirausaha, Disiplin kerja, dan Semangat Kerja Pedagang di Pasar Tradisional Modern (PTM) Kota Bengkulu

*Ria Anggelita Irawan
Fahrudin Js Pareke
Sularsih Anggarawati*



The Manager Review

Jurnal Ilmiah Manajemen

Penanggung-jawab : Prof. Lizar Alfansi, SE., MBA., Ph.D.

Ketua Dewan Redaksi : Dr. Slamet Widodo, MS

Sekretaris Dewan Redaksi : Sugeng Susetyo, S.E., M.Si

Dewan Redaksi:

1. Prof. Dr. Firmansyah
2. Prof. Dr. Darwin Sitompul
3. Prof. Dr. Yasri
4. Prof. Dr. Kamaludin, S.E., M.M.
5. Dr. Ridwan Nurazi, SE., M.Sc., Ak.
6. Dr. Fahrudin Js Pareke, S.E., M.Si.
7. Dr. Effed Darto Hadi, S.E., M.B.A.
8. Dr. Willy Abdillah, S.E., M.Sc

Staf Pelaksana:

1. Berto Usman, S.E., M.Sc.
2. Karona Cahya Susena, S.E., M.M.

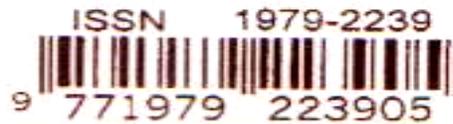
**SEMUA TULISAN YANG ADA DALAM JURNAL PENELITIAN BUKAN MERUPAKAN
CERMINAN SIKAP DAN ATAU PENDAPAT DEWAN REDAKSI
TANGGUNGJAWAB TERHADAP ISI DAN ATAU AKIBAT DARI TULISAN TETAP
TERLETAK PADA PENULIS**

Alamat Redaksi

**Program Pascasarjana Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu
Jl. W.R Supratman, Kandang Limun Bengkulu
Telpon 0736-21170**

The Manager Review

Jurnal Ilmiah Manajemen



Volume 15, Nomor 6, Oktober 2013

DAFTAR ISI

- Karakteristik Aparatur Dan Hambatan-Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi Dinas Pendidikan Kota Lubuklinggau 788 - 795
Bayudarti
Fahrudin Js Pareke
Syamsul Bahri
- Analisa Deskriptif Kemampuan, Kepuasan, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Pegawai di Kecamatan Lubuklinggau Utara II 796 - 804
Bina Maryana
Handoko Hadiyanto
Trisna Murni
- Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Motivasi Intrinsik Pegawai Bagian Administrasi Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Utara 805 - 813
Ceria Revolitasari
Fahrudin Js Pareke
Praningrum
- Studi Tentang Kinerja Kegiatan Manajemen, Administrasi, Dan Operasional Puskesmas Di Lingkungan Kabupaten Seluma 814 - 823
Dadang
Fahrudin JS Pareke
Sugeng Susetyo
- Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Organisasi Dan Motivasi Terhadap Pelayanan Prima Kepada Anggota Legislatif di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu 824 - 832
Darun
Fahrudin JS Pareke
Paulus Sulluk Kananlua
- Analisis Pengaruh Variabel Individual, Variabel Organisasional, Dan Psikologis Terhadap Kinerja Tenaga Perawat di Puskesmas Sindang Beliti Ilir 833 - 839
Debi Jonson
Witman Rasyid
Praningrum

Analisa Kinerja Account Representative dengan Balanced Scorecard Di KPP Pratama Argamakmur <i>Indah Sari</i> <i>Kamaludin</i> <i>Muhartini Salim</i>	840 -849
Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Dan Pengawasan Pimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, Dan Informatika Provinsi Bengkulu <i>Indra Junaidi</i> <i>Wily Abdillah</i> <i>Praningrum</i>	850 - 856
Learning Organization Pada Bank BRI (PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu) <i>Presy Dian Purna</i> <i>Herawan Sauni</i> <i>Praningrum</i>	857 - 864
Studi Tentang Motivasi Berwirausaha, Disiplin kerja, dan Semangat Kerja Pedagang di Pasar Tradisional Modern (PTM) Kota Bengkulu <i>Ria Angelita Irawan</i> <i>Fahrudin Js Pareke</i> <i>Sularsih Anggarawati</i>	865 - 873

PENGARUH KEPEMIMPINAN, IKLIM ORGANISASI DAN MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN PRIMA KEPADA ANGGOTA LEGISLATIF DI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI BENGKULU

Darun, Fahrudin JS Pareke, Paulus Sulluk Kananlua

*Program Pascasarjana Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu
Jalan W.R Supratman, Kandang Limun, Bengkulu 38371A*

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of leadership , organizational climate and motivation towards service excellence in Bengkulu Provincial Parliament secretariat . Method of analysis is descriptive and regression analysis techniques to determine the effect of each variable levels of leadership , organizational climate and motivation towards service excellence in Bengkulu Provincial Parliament secretariat . The data used in this study is primary data , which was collected by distributing questionnaires to employees Bengkulu Provincial Parliament secretariat . The number of samples in this study were 60 respondents using probabilistic sampling methods . Results of F-test of significance of 0.000 . This indicates that no effect of variables together leadership , organizational climate and motivation towards service excellence in Bengkulu Provincial Parliament Secretariat . Coefficient of multiple determination (R²) of 0.329 , meaning together 32.9 % change in the dependent variable (Y) that is excellent service in the Parliament Secretariat Bengkulu province caused by the leadership variable (X₁) , organizational climate (X₂) and motivation (X₃) . While the remaining 67.1 % was caused by other variables not examined in this study . Results of t-test of significance of each independent variable of 0.033 , 0.013 and 0.006 . This shows that there are effects in partial leadership , organizational climate and motivation towards service excellence in Bengkulu Provincial Parliament Secretariat , with the highest beta value of 0.331 motivation variable and the lowest at 0,244 of leadership variables.

Key Words: *Leadership, Organizational Climate, Motivation and Service Excellence*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintah yang baik, bertanggung jawab secara administrative dan keuangan dalam setiap kegiatan yang merupakan tuntutan masyarakat sebagai akibat kemajuan ilmu pengetahuan dan pengaruh globalisasi. Guna mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik bagi daerah tetap perlu pembinaan secara berkelanjutan.

Setiap organisasi akan maju dan berkembang, serta akan mencapai tujuannya didukung oleh stiap komponen yang ada dalam organisasi tersebut. Salah satu komponen yang sangat penting adalah individu sebagai anggota organisasi, disamping itu komponen yang juga ikut menentukan adalah seorang pemimpin organisasi tersebut. Keberhasilan akan tercapai apabila setiap anggota organisasi mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif dan efesien. Artinya, setiap individu diharapkan mampu melaksanakan tugas dengan baik, teliti dan bertanggung jawab sehingga tujuan organisasi yang sangat penting merupakan tujuan bersama dari anggota organisasi tersebut.

Disamping itu faktor lain untuk mencapai tujuan suatu organisasi tidak terlepas dari peran seorang pemimpin dalam mengarahkan, memotivasi karyawan suatu organisasi tersebut sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik. Oleh karena itu seorang pemimpin harus bisa menjadi teladan serta mampu mengayomi bawahannya dan juga harus mampu mengendalikan fungsi kepemimpinannya. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Keating (2002:9) Kepemimpinan merupakan suatu proses dengan berbagai cara mempengaruhi orang atau kelompok orang untuk mencapai suatu tujuan bersama. Untuk menjalankan kepemimpinannya, kelebihan dan kekurangan seorang pemimpin akan selalu mendapat perhatian dari bawahannya. Adanya kepuasan karyawan terhadap seorang pemimpin akan membuat seorang individu atau karyawan bersemangat dalam menjalankan tugas, pelayanan, taat kepada aturan serta akan dapat memenuhi harapan-harapan yang diinginkan seorang pemimpin.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepemimpinan

Kepemimpinan mempunyai sifat yang universal dari suatu gejala sosial, artinya kepemimpinan dapat ditemukan dan terjadi dimana saja dalam setiap kegiatan bersama asalkan memenuhi unsur-unsur, seperti adanya orang yang mempengaruhi, dan adanya orang yang dipengaruhi serta mengarahkan pada tercapainya sesuatu tujuan. Pamuji (1993,1-2) menyebutkan bahwa: "Kepemimpinan mempunyai sifat universal dan dapat merupakan gejala kelompok atau gejala sosial". Dikatakan bersifat universal karena selalu ditemukan dan diperlukan dalam setiap kegiatan atau usaha bersama. Artinya setiap kegiatan atau usaha bersama selalu memerlukan pemimpin dan kepemimpinan, baik kegiatan atau usaha tersebut melibatkan dua, tiga orang maupun melibatkan sepuluh, seratus bahkan seribu orang; baik kegiatan atau usaha bersama tersebut bercorak sederhana maupun bercorak kompleks dan luar biasa besarnya. Dikatakan merupakan gejala kelompok atau gejala sosial karena pemimpin dan kepemimpinan itu hanya dapat dirasakan dan nampak apabila terdapat sekelompok orang-orang yang melakukan usaha bersama atau dengan perkataan lain terdapat suatu kehidupan sosial".

Senada dengan pendapat Pamuji (ibid), Ordway Tead, (Sugandha: 1995:133), mendefinisikan kepemimpinan sebagai "**Kegiatan mempengaruhi orang lain untuk bekerjasama mencapai tujuan yang diinginkan**". Lebih lanjut, Koontz, O'Donnel dan Weihrich, (Ali; 1989, 603) mengemukakan bahwa "Kepemimpinan sebagai pengaruh, seni atau proses mempengaruhi orang, sehingga mereka berusaha dengan sukarela dan antusias ke arah terjadinya sasaran-sasaran kelompok". Kepemimpinan sebagai perilaku seorang pemimpin pada setiap aktivitasnya didalam serangkaian usaha-usaha membimbing dan mengarahkan anggota-anggota kelompok dan nyata-nayat beruba, maka hal ini merupakan kepemimpinan yang sukses, kemudian jika ada orang lain yang merasa terdorong untuk mengarahkan perilakunya, hal tersebut merupakan hasil dari kepemimpinan yang efektif.

Iklim Organisasi

Situasi dari sebuah organisasi sering disebut iklim organisasi yaitu yang menerangkan kondisi atau suasana atau keadaan dari organisasi yang bersangkutan. Jadi iklim organisasi itu menggambarkan lingkungan fisik maupun lingkungan sosial yang sering disebut suasana organisasi. Iklim organisasi merupakan suasana lingkungan dimana manusia yang ada di dalamnya melakukan aktivitas-aktivitasnya.

Owens (2001: 175) mendefinisikan iklim organisasi sebagai persepsi individu tentang berbagai aspek yang ada dalam lingkungan organisasi. Dan dapat pula dikatakan bahwa “ *Organizational climate is the sea of characteristics that describe an organization and that 1) Distinguishes the organization from other organizations, 2) are relatively enduring over time, and 3) influence the stoner, behavior of in the organization*”

Stoner (2006: 331) menggambarkan bahwa iklim organisasi berupa kondisi suatu organisasi dan tentunya membedakan organisasi yang satu dengan yang lainnya. Sebab jika masing-masing gedung sebagai wadah dari masing-masing organisasi sama ukuran besarnya namun jika penataannya berbeda jelas akan menimbulkan kepuasan yang berbeda pula. Selanjutnya iklim organisasi sebagai suatu system dalam organisasi ada yang sifatnya statis dan ada yang berubah mengikuti perkembangan zaman atau menyesuaikan dengan organisasi yang lainya. Perubahan organisasi itu bertingkat atau bertahap mulai dari yang hanya sekedar berubah agar organisasi tersebut dapat bertahan hidup, ada yang berubah untuk meningkatkan produktivitas dan ada yang beruba secara evolusi untuk meningkatkan daya kompetitif dengan organisasi lain. Karena itu iklim organisasi sangat tergantung kepada anggota organisasi tersebut dalam berinteraksi antara sesamanya. Maka dapat dikatakan bahwa iklim disuatu organisasi belum tentu sama bahkan tidak akan sama dengan iklim organisasi yang lain, meskipun secara aktivitas mereka memiliki kesamaan karakteristik. Hal ini tergantung kesan atau rasa dari orang-orang yang ada di dalam organisasi tersebut.

Motivasi

Motivasi didefinisikan sebagai kecenderungan untuk beraktivitas, mulai dari dorongan dalam diri dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan / kegiatan yang berlangsung secara sadar.

Robin (2001) mengatakan bahwa teori kebutuhan Mc.Clelland terfokus pada tiga kebutuhan yaitu:

1. Kebutuhan akan prestasi: Dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar mencapai sukses.
2. Kebutuhan akan kekuasaan: Kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara yang mana orang-orang tersebut (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian.
3. Kebutuhan akan afliasi: Hasrat untuk hubungan antara pribadi yang rama dan akrab.

Pelayanan Prima

Payne (1993) berpendapat bahwa jasa adalah suatu aktivitas yang memiliki elemen tidak berwujud (intangibility), dan melibatkan interaksi antara konsumen atau properti milik konsumen, dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)

a. Transparansi

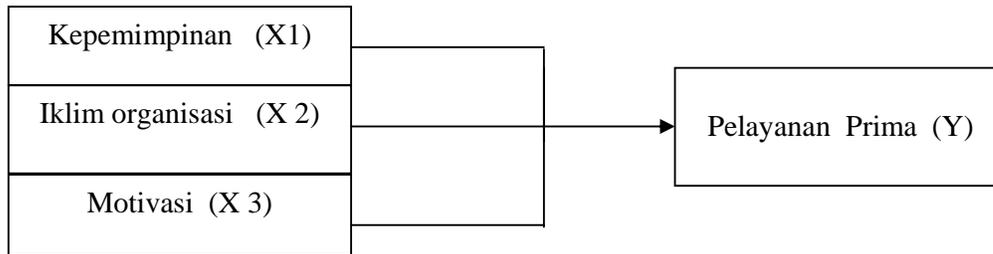
Bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta muda dimengerti.

b. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
- d. Partisipasif.
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak.
Tidak Diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak Kewajiban.
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.pihak.

Kerangka Analisis

Secara sekematis kerangka analisis yang digunakan dalam penelitian ini dapat di lihatpada gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Analisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Iklim Organisasi Dan Motivasi Terhadap Pelayanan Prima

Untuk melihat pengaruh kepemimpinan, iklim organisasi dan motivasi terhadap pelayanan prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu dapat dilihat pada table sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Antara Kepemimpinan, Iklim Organisasi Dan Motivasi Terhadap Pelayanan Prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu

Variable / Konstanta	Koefisien tak distandarkan		Koefisien distandarkan	t	Signifikan
	B	Std. Error	Beta		
Konstanta	131.295	18.270		7.186	.000
Kepemimpinan (X1)	.360	.165	.244	2.182	.033
Iklim Organisasi (X2)	.529	.206	.289	2.567	.013
Motivasi (X3)	1.472	.510	.331	2.885	.006
Fhitung =	9.136				
Sig F	0,000				
R² =	0,329				

Sumber : Hasil Penelitian, 2013

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda diketahui bahwa Kepemimpinan, Iklim Organisasi Dan Motivasi memiliki pengaruh terhadap Pelayanan Prima. Tabel 1 memperlihatkan besaran nilai koefisien pengaruh masing-masing variabel penelitian yaitu: kepemimpinan (0, 244), iklim organisasi (0, 289) dan motivasi (0, 331) terhadap pelayanan prima. Adapun persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$Y = 0,244x_1 + 0,289x_2 + 0,331x_3$$

Dimana :

Y merupakan Pelayanan Prima

X₁ merupakan kepemimpinan

X₂ merupakan iklim organisasi

X₃ merupakan motivasi

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan pada persamaan regresi di atas dapat dijelaskan berbagai hal sebagai berikut :

- Berdasarkan koefisien variabel X₁ (kepemimpinan) diperoleh koefisien regresi 0,244 dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan bila semakin baik kepemimpinan maka akan semakin tinggi pelayanan prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu.
- Berdasarkan koefisien variabel X₂ (iklim organisasi) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,289 dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan bila semakin baik iklim organisasi maka akan mempengaruhi pelayanan prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu.
- Berdasarkan koefisien variabel X₃ (motivasi) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,331 dengan tanda positif. Hal ini menunjukkan bila semakin baik terjadinya motivasi maka akan semakin tinggi pelayanan prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t Variabel Kepemimpinan

H₀ : $\beta_1 \leq 0$: kepemimpinan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan prima.

H₀ : $\beta_1 \geq 0$: kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan prima.

Dari hasil pengolahan data yang disajikan pada Tabel 1 di atas terlihat bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh secara signifikan dimana nilai signifikansi sebesar 0,033 lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa variabel kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu. Pelayanan prima baik, hal ini dikarenakan pegawai memiliki pemimpin yang bisa menjadi teladan dan memberikan rasa tenang dalam menjalankan pekerjaan.

Uji t Variabel Iklim Organisasi

H₀ : $\beta_1 \leq 0$: iklim organisasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan prima.

H₀ : $\beta_1 \geq 0$: iklim organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan prima.

Dari hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel 1 di atas terlihat bahwa variabel iklim organisasi berpengaruh secara signifikan dimana nilai signifikansi sebesar 0,013 lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa variabel iklim organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu. iklim organisasi yang tinggi dari pegawai dapat meningkatkan pelayanan prima itu sendiri.

Uji t Variabel Iklim Motivasi

$H_0 : \beta_1 \leq 0$: motivasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan prima.

$H_0 : \beta_1 \geq 0$: motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan prima.

Dari hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel 1 di atas terlihat bahwa variabel komitmen berpengaruh secara signifikan dimana nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa variabel motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu. motivasi kerja yang tinggi dari pegawai juga dapat meningkatkan pelayanan prima.

Uji Hipotesis F

Tabel 2. Uji Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA^b

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1632.145	3	544.048	9.136	.000 ^a
	Residual	3334.788	56	59.550		
	Total	4966.933	59			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian, 2013

Untuk mengetahui apakah pengaruh secara simultan antara kemampuan, keterlibatan, dan komitmen terhadap kinerja adalah signifikan atau tidak maka digunakan uji F. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis Uji Anova atau uji F pada Tabel 2, dapat dilihat F_{hitung} sebesar 9.136 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil ini memperlihatkan bahwa nilai signifikansi uji ini jauh lebih kecil dari nilai alpha (0,05) yang ditetapkan sebagai batas toleransi, dengan demikian nilai F_{hitung} yang diperoleh adalah signifikan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan, iklim organisasi dan motivasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap pembentukan pelayanan prima.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi

untuk variabel bebas yang digunakan adalah *adjusted R square*. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 16 dapat diketahui koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh 0,329. Nilai *R²* merupakan nilai koefisien simultan antara prediktor terhadap variabel dependen.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.573 ^a	.329	.293	7.71685

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber : Hasil Penelitian, 2013

Hal ini berarti 32,9% variasi pelayanan prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu kepemimpinan, iklim organisasi dan motivasi. Sedangkan sisanya 67,1% atas pelayanan prima dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan prima dimana nilai signifikansi sebesar 0,033 lebih kecil dari 0,05. Artinya jika kepemimpinan lebih baik (meningkat) maka pelayanan akan meningkat juga.
2. Iklim organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan prima dimana nilai signifikansi sebesar 0,013 lebih kecil dari 0,05. Artinya jika iklim organisasi lebih baik (meningkat) maka pelayanan akan meningkat juga.
3. Motivasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan prima dimana nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05. Artinya jika motivasi lebih baik (meningkat) maka pelayanan akan meningkat juga.
4. Kepemimpinan, iklim organisasi dan motivasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap pembentukan kinerja pegawai ($0,000 < 0,05$). $R^2 = 0,329$ maka Variasi pelayanan prima di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu memiliki nilai 32,9% dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kepemimpinan, iklim organisasi dan motivasi. Sedangkan sisanya 67,1% atas kinerja dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi di Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu antara lain :

1. Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu harus mulai melibatkan semua anggota dalam setiap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan porsi kemampuan para anggota

sebagai bentuk kewajiban, sumbangsih dan solidaritas para anggota terhadap organisasi.

2. Sekretariat DPRD Provinsi Bengkulu hendaknya jangan memaksa berubah tetapi fasilitasi kesempatan untuk berubah dan jangan mencari kelemahan dan memanfaatkan untuk kepentingan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

Adrian, Payne, 1993, *The Essence of Services Marketing (Pemasaran Jasa)*, Andy, Yogyakarta

Budi Cahyono dan Suharto (2005) dengan judul penelitian "Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia (Studi Pada Pegawai Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah

Cooper Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2010. *Business Research Method*. Eight Edition. New York: McGraw Hill.

Enny Rachmawati, Y. Warella, dan Zaenal Hidayat (2006) dengan judul penelitian "Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Kesbang Dan Linmas Propinsi Jawa Tengah

Hasibuan, Melayu SP, 1995, *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alumni.

Hoy, Wayne K. and Miskel, Cecil G 1987 *Education Administrasi: Theory Research, and Practice*, New York: Random House, Inc

Joko Purnomo (2007) dengan judul penelitian "Pengaruh Kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja pegawai Negeri Sipil pada Dinas Kehutanan dan perkebunan Kabupaten Jepara"

Keating. Charles. 2002. *Kepemimpinan: Teori dan Pengembangan*. Yogyakarta: Kanisius.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang prinsip pelayanan publik
Newstrom, John dan davis, Keith. 2000. *Organisation Behavior: Human Behaviour at Work* McGraw- Hill.

Owens. Robert. G. 2001. *Organisational Behavior in Education*. Boston: Allyn and bacon.

Pamudji, S, 1993. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*, Yogyakarta: BPFE

Robbins, P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi, Terjemahan Benyamin Molan*. Klaten. PT. Intan Sejati.

Sekaran, Uma, 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jilid 1, Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta

Steers, Richard M. 2003. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Suganda, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offest

Vera Parlinda dan M. Wahyuddin (2009) dengan judul penelitian “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta)”