

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SEKTOR PUBLIK, DENGAN *IN-ROLE PERFORMANCE* DAN *INNOVATIVE PERFORMANCE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Putu Yudha Asteria Putri¹
Made Yenni Latrini²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: asteria.putri@yahoo.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan kerja dan kinerja merupakan suatu hubungan yang berkaitan pada sebuah organisasi publik. Tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik dimana masyarakat menginginkan adanya pelayanan publik yang sesuai, oleh sebab itu penilaian kinerja perlu diperhatikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja organisasi sektor publik dengan *in-role performance* dan *innovative performance* sebagai variabel mediasi penelitian ini dilakukan di PDAM Kabupaten Badung, Tabanan dan Kota Denpasar. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan mengambil sebanyak 200 responden dari populasi karyawan sebanyak 902 orang. Berdasarkan hasil analisis dengan SEM sebelum dilakukan modifikasi dilihat bahwa nilai *Godness of Fit* menunjukkan lima kriteria kurang baik dari delapan kriteria. Setelah dilakukan modifikasi model dihasilkan kriteria *Godness of Fit* telah memenuhi syarat. Selain itu semua variabel berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan. Serta diketahui variasi Kinerja Karyawan 15,5% dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja, *In-role Performance* dan *Innovative Performance*.

Kata Kunci: *Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan Sektor Publik*

ABSTRACT

Job satisfaction and performance is a relationship that relates to a public organization. Demands of the community in public service which the public wants a public service appropriate, therefore to note the performance appraisal. The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction on the performance of public sector organizations with in-role performance and innovative performance as a mediating variable in this study PDAM Badung, Tabanan and Denpasar. The sampling method using purposive sampling method by taking as many as 200 respondents from the employee population as much as 902 people. Based on the analysis results by SEM prior to the modifications seen that the godness of Fit shows five criteria less well than eight criteria. After the modification of the model generated godness of fit criteria are qualified. Besides all variables positive effect on employee performance. As well known variation of 15.5% Employee performance is influenced by job satisfaction, In-role Performance and Innovative Performance.

Keywords: *Job Satisfaction, Employee Job Performance in Public Sector*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, khususnya di Bali terdapat banyak organisasi sektor publik yang memiliki tuntutan dari masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan publik. Salah satu tuntutan tersebut

adalah dimana masyarakat menginginkan adanya pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat itu sendiri. Salah satu cara untuk mengetahui apakah organisasi sektor publik sudah dikelola dengan baik adalah dengan melakukan penilaian terhadap kinerja pada organisasi sektor publik itu sendiri. Penilaian kinerja sektor publik sangatlah penting untuk dilakukan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, karena pada dasarnya orientasi organisasi publik bukan untuk mencari laba (*profit oriented*), namun lebih mengutamakan pelayanan publik (*service public oriented*).

Dalam konteks organisasi publik, kinerja adalah suatu ukuran prestasi / hasil dalam mengelola dan menjalankan suatu organisasi dimana berhubungan dengan segala hal yang akan, sedang dan telah dilakukan organisasi tersebut dalam kurun waktu tertentu. Mardiasmo (2004) menyatakan bahwa penilaian kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud, yaitu: (1) membantu membenahi kinerja pemerintah, (2) pengalokasian pembuatan keputusan dan sumber daya, (3) memperbaiki komunikasi kelembagaan dan diwujudkan pertanggungjawaban organisasi public. Menurut Helfert (dalam Srimindarti, 2004: 53) Kinerja perusahaan adalah hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam pemanfaatan sumber daya yang dimiliki sehingga menghasilkan suatu keadaan perusahaan secara utuh selama periode tertentu. Kinerja juga merupakan istilah umum yang digunakan untuk seluruh atau sebagian aktivitas dan tindakan dalam organisasi pada suatu periode tertentu dengan dasar efisiensi, referensi pada sejumlah standar seperti biaya yang diproyeksikan atau biaya-biaya masa lalu, akuntabilitas atau pertanggungjawaban manajemen dan lain sebagainya. (Srimindarti, 2004).

Kinerja dapat dibagi menjadi dua kategori, yang pertama adalah *in-role performance* dan yang kedua *innovative performance*. *In-role performance* didefinisikan sebagai kegiatan spesifik dan dituangkan ke dalam job description karyawan, lalu selanjutnya di mandatkan, dinilai, dan diberikan penghargaan oleh organisasi. Sejumlah aturan dan prosedur membuat perilaku kerja menjadi terprediksi, sehingga kegiatan-kegiatan utama organisasi dapat dikoordinir dan dikontrol untuk mencapai tujuan dari organisasi. Kecakapan dan keahlian karyawan untuk mengelola aktivitas dan aturan kerja menjadi komponen variasi yang penting didalam kinerja sebuah organisasi (Borman & Motowidlo, 1993) dalam (Onne & Nicco, 2004). Sedangkan *innovative performance* didefinisikan sebagai niat, promosi dan realisasi dari ide yang berhubungan dengan aturan kerja, kelompok kerja, atau organisasi dalam hubungannya dengan capaian keuntungan dari suatu organisasi (Kanter, 1988; Scott & Bruce, 1994; West & Farr, 1989) dalam (Onne & Nico, 2004). Tujuan utama dari sebuah organisasi yaitu dapat diharapkan menjadi sumber motivasi yang penting untuk *innovative job performance* dengan beberapa alasan, pertama, individu memiliki kecenderungan untuk melakukan hal – hal yang menantang terhadap tugas yang kompleks. Inovasi merupakan tugas yang sangat kompleks yang menantang dimana mencakup berbagai macam kegiatan kognitif dan kehidupan sosial sehingga dapat menghasilkan, mempromosikan, mendiskusikan, dan memodifikasi sehingga pada nantinya dapat menciptakan ide – ide kreatif untuk organisasi (Kanter, 1988) dalam (Onne & Nico, 2004).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja dari organisasi sektor publik adalah kepuasan kerja karyawan. Menurut Dole and Schroeder (2001), kepuasan kerja didefinisikan sebagai reaksi dan perasaan seseorang terhadap tempat ia bekerja. Kepuasan kerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual tentang perasaan seseorang terhadap pekerjaannya

(Robbins, 2007). Tingkat kepuasan yang berbeda-beda pasti dimiliki oleh setiap individu. Kreitner dan Kinicki (2005) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan respons emosional dan efektivitas yang berdampak pada aspek pekerjaan. Sedangkan As'ad (2000) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum yang berupa hasil dari beberapa sikap khusus terhadap karakteristik individual, hubungan kelompok di luar pekerjaannya serta faktor-faktor pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2011) yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi sektor publik menunjukkan bahwa tujuan yang jelas dan terukur, insentif, motivasi kerja, remunerasi, desentralisasi tidak berhubungan dengan kinerja pegawai. Sedangkan sistem pengukuran kinerja dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Kurniawan (2011) dan Abdullah (2006) memiliki hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu organisasi sektor publik yang berperan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pendistribusian air bersih. Hingga saat ini keluhan pelanggan terhadap pelayanan PDAM masih kerap kali muncul, seperti air PAM sering tidak keluar, aliran air kurang lancar dan putus serta bocornya sambungan pipa air PAM. PDAM di Provinsi Bali yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas kepada masyarakat adalah PDAM Kabupaten Badung, PDAM Kabupaten Tabanan dan PDAM Kota Denpasar. Dimana hingga saat ini menurut laporan perkembangan pelanggan periode bulan Desember 2012 tercatat jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Badung sebanyak 33.877 jiwa. Sedangkan untuk PDAM Kabupaten Tabanan dan Kota Denpasar menurut laporan kinerja PDAM wilayah 4 tahun 2011, cakupan pelayanan PDAM Kabupaten Tabanan dan Kota Denpasar masing-masing 258.276 jiwa dan 412.633 jiwa. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Badung, Kabupaten Tabanan dan Kota Denpasar merupakan perusahaan jasa milik

pemerintah yang perlu diberikan perhatian pada kepentingan pegawai yang memiliki berbagai macam kebutuhan sehingga pada nantinya dengan adanya penilaian dan pengukuran kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PDAM Kabupaten Badung, Kabupaten Tabanan dan Kota Denpasar dapat meningkatkan kualitas kinerja dari masing-masing individu dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta meminimalisir keluhan masyarakat terhadap pendistribusian air bersih, mengingat begitu banyaknya cakupan pelanggan yang terlayani di ketiga PDAM tersebut.

Permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan sektor publik dengan *in-role performance* dan *innovative performance* sebagai variabel mediasi?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sektor publik dengan *in-role performance* dan *innovative performance* sebagai variabel mediasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan hipotesis asosiatif. Dalam penelitian ini terdapat 902 orang jumlah karyawan sebagai populasi yaitu jumlah keseluruhan karyawan di PDAM Kabupaten Badung, Tabanan dan Kota Denpasar. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria tertentu dan mengambil sampel sebanyak 200 orang karyawan Metode pengumpulan data menggunakan metode survei yang menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang disampaikan langsung kepada responden, untuk memperoleh data tertulis dari karyawan yang telah ditetapkan dengan menggunakan skala *agree disagree scale*. Sebelum masuk kedalam teknik analisis data di lakukan pengujian

instrument yaitu uji validitas dan reliabilitas dengan mengambil sebanyak 30 sampel di PDAM Kabupaten Badung dengan bantuan SPSS Versi 17.0 *for Windows*.

Analisis data dalam penelitian ini mempergunakan *The Structural Equation Model* (SEM) dalam model dan pengujian hipotesis. SEM merupakan kumpulan teknik statistika yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan (Ferdinand,2006). Adapun tujuh langkah SEM yaitu, pengembangan model berbasis teori, pengembangan diagram alur (*Path Diagram*), mengubah diagram alur ke dalam persamaan, memilih matriks input dan estimasi model, kemungkinan terjadinya masalah identifikasi, evaluasi kriteria *Godness of Fit*, dan langkah terakhir dalam pengujian SEM adalah melakukan intepretasi dan modifikasi model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengujian instrumen yaitu uji validitas dan reliabilitas data kuisioner dianggap valid dan reliabel sehingga dapat dilanjutkan ke dalam pengujian teknik analisis data. Berdasarkan pengujian menggunakan teknik analisis SEM dinyatakan bahwa data berdistribusi normal, tidak mengandung multikolinearitas dan tidak terjadi *outliers*. Selanjutnya dilanjutkan dengan pengujian analisis faktor konfirmatori (CFA). Dari pengujian CFA dihasilkan untuk variabel laten kepuasan kerja dari tujuh indikator yang diangkat dua indikator tidak memenuhi syarat yaitu nilai *standardized regression weights* (λ) $< 0,05$. Begitu pula dengan variabel laten *In-role Performance* dari 4 indikator hanya 3 indikator yang diangkat, variabel laten *Innovative Performance* dari 9 indikator hanya 7 indikator yang diangkat dan variabel laten kinerja karyawan dari 5 indikator hanya 4 indikator yang diangkat ke dalam analisis lebih lanjut.

Setelah dilakukan analisis pengaruh dengan SEM dan mendapatkan hasil evaluasi *Godness of Fit*, hanya 3 kriteria dari 8 kriteria *Godness of Fit* yang dianggap baik. Tabel 1

menunjukkan hasil pengolahan data *Godness of Fit* dan *Regression Weight* antar variabel yang memiliki pengaruh positif namun hanya satu yang signifikan.

Tabel 1.
Evaluasi *Godness of Fit*

No	<i>Goodness of Fit</i>	Cut of Value	Hasil Model	Keterangan
1	Chi-square (χ^2)	Diharapkan kecil	211,545	Kurang baik
2	Relative Chi-square (χ^2/df)	$\leq 3,00$	1,439	Baik
3	Probability	$\geq 0,05$	0,000	Kurang baik
4	RMSEA	$\leq 0,08$	0,047	Baik
5	GFI	$\geq 0,90$	0,900	Baik
6	AGFI	$\geq 0,90$	0,870	Kurang baik
7	TLI	$\geq 0,95$	0,912	Kurang baik
8	CFI	$> 0,95$	0,924	Kurang baik

Sumber: Data diolah, AMOS 2013

Tabel 2.
***Regression Weight* Kepuasan Kerja (X), *In-role Performance* (Y1), *Innovative Performance* (Y2) dan *Kinerja Karyawan* (Y3)**

	Unstand ardized Estimate	Standar dized Estimate	S.E.	C.R	P	Label
<i>In-role Performance</i> (Y1) <-- - Kepuasan_Kerja (X)	,334	,199	,177	1,891	,059	Tdk Signifikan
<i>Innovative Performance</i> (Y2) <-- - Kepuasan_Kerja (X)	1,597	,899	,336	4,751	** *	Signifikan
Kinerja_Karyawan (Y3) <-- - <i>In-role Performance</i> (Y1)	,121	,119	,099	1,216	,224	Tdk Signifikan
Kinerja_Karyawan (Y3) <-- - Kepuasan_Kerja (X)	,155	,091	,643	,242	,809	Tdk Signifikan
Kinerja_Karyawan (Y3) <-- - <i>Innovative Performance</i> (Y2)	,264	,273	,354	,745	,456	Tdk Signifikan

Sumber: Data diolah, AMOS 2013

Berdasarkan hasil analisis data dengan SEM diperoleh hanya tiga dari delapan kriteria yang dianggap baik dan semua hubungan antar variabel laten berpengaruh positif namun hanya satu yang berpengaruh signifikan. Oleh karena itu modifikasi model harus dilakukan dengan cara menghubungkan eror yang mempunyai nilai Modifikasi Indeks (MI) yang besar untuk

menurunkan nilai *Chi-square*. Berikut adalah beberapa *error* yang memiliki indeks besar sehingga dapat dilakukan korelasi:

Tabel 3.
Modification Indices

			M.I.	Par Change				MI	Par Change
e18	<-->	z1	5,220	-,601	e2	<-->	e24	8,981	-,752
e19	<-->	e14	5,662	,769	e3	<-->	z3	6,172	,472
e20	<-->	e13	4,379	,592	e3	<-->	e15	4,707	,515
e24	<-->	z2	4,006	,382	e5	<-->	e24	4,838	-,575
e23	<-->	z1	4,570	,562	e5	<-->	e23	9,112	,801
e22	<-->	z1	5,965	-,558	e6	<-->	e14	4,993	,567
e22	<-->	e15	7,930	-,750	e6	<-->	e21	7,322	,772
e21	<-->	z2	5,231	-,492	e6	<-->	e5	4,715	,451
e21	<-->	e20	8,385	-1,076	e7	<-->	z3	11,153	-,684
e10	<-->	e18	6,756	-,804	e7	<-->	e24	4,305	-,560
e10	<-->	e19	4,961	,690	e7	<-->	e5	10,051	,701
e9	<-->	z2	4,471	-,382					
e9	<-->	e20	4,075	-,631					

Sumber: Data diolah, AMOS 2013

Setelah dilakukannya modifikasi model dapat dilihat perbandingan hasil model awal dengan hasil model modifikasi pada tabel 4.

Tabel 4.

Perbandingan Hasil Model Awal dengan Hasil Modifikasi

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-of Value</i>	Model Awal	Modifikasi	Keterangan
<i>Chi-square (χ^2)</i>	Diharapkan kecil	211,545	140,100	Lebih baik
<i>Relative Chi-square (χ^2/df)</i>	$\leq 3,00$	1,439	0,138	Lebih baik
<i>Probability</i>	$>0,05$	0,000	0,434	Lebih baik
RMSEA	$<0,08$	0,047	0,009	Lebih baik
GFI	$\geq 0,90$	0,900	0,932	Lebih baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,870	0,906	Lebih baik
TLI	$\geq 0,95$	0,912	0,997	Lebih baik
CFI	$\geq 0,95$	0,924	0,998	Lebih baik
<i>In-role Performance (Y1) ← Kepuasan Kerja (X)</i>		0,199	0,196	Lebih jelek
<i>Innovative Performance (Y2) ← Kepuasan Kerja (X)</i>		0,899	0,932	Lebih baik
<i>Kinerja Karyawan (Y3) ← In-role Performance (Y1)</i>		0,119	0,118	Lebih jelek
<i>Kinerja Karyawan (Y3) ← Kepuasan Kerja (X)</i>		0,091	0,111	Lebih baik
<i>Kinerja Karyawan (Y3) ← Innovative Performance (Y2)</i>		0,273	0,248	Lebih jelek
<i>Square Multiple Correlations atau/Determinasi (R^2):</i>				
<i>In-role Performance</i>		0,808	0,868	Lebih baik
<i>Innovative Performance</i>		0,039	0,039	Sama
<i>Kinerja Karyawan</i>		0,157	0,155	Lebih jelek

Sumber: Data diolah, AMOS 2013

Dari hasil modifikasi model dengan mengkorelasikan beberapa error indikator yang memiliki *Modification Indexes* (M.I) $> 5,00$ dapat dilihat kedelapan kriteria *Goodness of Fit* mendapatkan nilai yang lebih baik. Selain itu juga dapat dilihat perbandingan nilai koefisien *regression weight* antar variabel endogen dengan eksogen, dan *Square Multiple Correlation* sebagai cerminan dari koefisien determinasi (D) pada saat sebelum dan sesudah modifikasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari persamaan struktural hasil modifikasi menunjukkan *Regression Weight* (Lamda) bahwa terlihat keempat variabel yang diangkat dalam penelitian semua menunjukkan pengaruh positif, yaitu Kepuasan Kerja (X_1) berpengaruh positif sebesar 0,196 terhadap *In-role Performance* (Y_1). Ini berarti Kepuasan Kerja mempengaruhi *In-role Performance* sebesar 19,6% dalam artian semakin baik Kepuasan Kerja maka semakin tinggi *In-role Performance*.

Kepuasan Kerja (X_1) berpengaruh positif signifikan sebesar 0,932 terhadap *Innovative Performance* (Y_2). Ini berarti Kepuasan Kerja mempengaruhi *Innovative Performance* sebesar 93,6% dalam artian semakin baik Kepuasan Kerja maka semakin tinggi *Innovative Performance*. Kepuasan Kerja (X_1) berpengaruh positif sebesar 0,111 terhadap Kinerja Karyawan (Y_3). Ini berarti Kepuasan Kerja mempengaruhi Kinerja Karyawan sebesar 11,1% dalam artian semakin baik Kepuasan Kerja maka semakin tinggi Kinerja Karyawan. *In-role Performance* (Y_1) berpengaruh positif sebesar 0,118 terhadap Kinerja Karyawan (Y_3). Ini berarti *In-role Performance* mempengaruhi Kinerja Karyawan sebesar 11,8% dalam artian semakin baik *In-role Performance* maka semakin tinggi Kinerja Karyawan. *Innovative Performance* (Y_2) berpengaruh positif sebesar 0,248 terhadap Kinerja Karyawan (Y_3). Ini berarti *Innovative Performance* mempengaruhi Kinerja Karyawan sebesar 24,8% dalam artian semakin baik *Innovative Performance* maka semakin tinggi Kinerja Karyawan. Kepuasan Kerja (X_1) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y_3) melalui *In-role Performance* (Y_1) sebesar 0,024. Ini berarti *In-role Performance* tidak memberi efek mediasi jika dibandingkan dengan pengaruh langsung Kepuasan Kerja (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y_3) sebesar 0,111. Serta Kepuasan Kerja (X_1) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y_3) melalui *Innovative Performance* (Y_2) sebesar 0,2325. Ini berarti *Innovative Performance* memberi efek mediasi jika dibandingkan dengan pengaruh langsung Kepuasan Kerja (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y_3) sebesar 0,111.

Saran

Pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Badung, Tabanan dan Kota Denpasar dapat menggunakan model persamaan struktural hasil modifikasi dalam menganalisis permasalahan Kepuasan Kerja, *In-role Performance* dan *Innovative Performance* dalam kaitannya dengan Kinerja Karyawan. Berhubungan dengan Kinerja Karyawan dipengaruhi

15,5% oleh Kepuasan Kerja, *In-role Performance*, *Innovative Performance* dan Kepuasan Kerja tentunya masih ada variabel lain yang perlu dicermati dan dilaksanakan dalam rangka peningkatan Kinerja Karyawan, seperti Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Akuntabilitas, dan lain-lain. Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan di tiga Perusahaan Daerah Air Minum yaitu Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Badung, Tabanan dan Kota Denpasar. Mengingat keterbatasan waktu dan tenaga dari penulis. Penelitian berikutnya diharapkan dapat dilakukan di perusahaan sektor publik yang berbeda.

REFERENSI

- Abdulloh. 2006. Pengaruh Budaya Organisasi, *Locus of Control* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Semarang Barat. *Tesis* Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- As'ad, M. 2000. *Psikologi Industri*. Seri Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Liberty.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. 1993. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.), *International Journal Personnel selection in organizations*: 71–98. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dole, Carol and Schroeder, Richard G., 2001. The Impact of Various Factors on The Personality, Job Satisfaction and Turnover Intention of Profesional Accountants. *Managerial Auditing Journal*, Vol. 16, No. 4, p. 234 – 245.
- De Jong, JPI & Kemp, R. 2003. Determinants of Co-workers's Innovative Behaviour: An Investigation into Knowledge Intensive Service. *International Journal of Innovation Management*. Vol. 7 189 - 212. EBSCO Publisher.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modeling* (Edisi 3). Semarang: CV. Indoprint.
- Janssen, Onne, Yperen, NICO. 2004. Employee's goal orientation, The quality of leader- member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *Academy of management*
- Motowidlo, J. S. (2003). Job Performance. *Handbook of Psychology. Industrial and Organizational Psychology*, 12, pp. 39-55.
- Kreitner, Robert, dan Kinicki, Angelo. 2005. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Buku 1 edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.

Kurniawan, Muhamad Rizki Nur. 2011. Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Demak). *Skripsi* Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.

_____, Laporan Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM Kabupaten Badung tahun 2013.

_____, Laporan Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM Kota Denpasar tahun 2013.

_____, Laporan Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM Kabupaten Tabanan tahun 2013.

Locke, E. A. 1969. What is job satisfaction? Organizational behavior and human performance. In E. E. Lawler 1973. *Motivation in work organizations*. Brooks/Cole Publishing Company: Monterrey, CA.

Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik, Edisi II*. Yogyakarta: Andi.

Mathis, Robert L. dan Jhon H. Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku I*. Jakarta: Salemba Empat.

Onne Janssen & Nico W. Van Yperen. 2004. Employee's Goal Orientations, the Quality of Leader – Member Exchange, and the Outcomes of Job Performance and Job Satisfaction. *Academy of Management Journal (2004)*, Vol. 47, No. 3, 368 – 384.

Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, P. Stephen dan Judge, Timothy A.. 2008. *Perilaku Organisasi*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Tarigan, Agripa Fernando. 2011. Analisis FaktorFaktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Organisasi Sektor Publik. *Skripsi* Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.

www.pdam-badung-bali.co.id

www.pdam.denpasarkota.go.id

www.pdamtabanan.com