

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA DAN
MASYARAKAT SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KUTAI TIMUR**

Efendi Rahmanto, Rizky Aulia Hidayah Syafranuddin

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nusantara Sangatta

Email : efendirahmanto@gmail.com, rizkyaulia19@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan maksud untuk mendapatkan seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur. Data diperoleh dengan melakukan teknik observasi dan penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 24, yang selanjutnya diadakan pengujian terhadap keabsahan data menggunakan uji validitas dan reabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) tingkat kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi, 2) komunikasi pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi, 3) tingkat kepuasan dan komunikasi pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi di Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur. Disarankan agar dalam meningkatkan kinerja organisasi diperlukan pemberian reward bagi pegawai berprestasi dan punishment bagi pegawai yang melanggar aturan kerja.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Komunikasi Pegawai, Kinerja Organisasi

PENDAHULUAN

Pembangunan Nasional Bangsa Indonesia merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh Bangsa Indonesia. Dalam pencapaian usaha ini, bukan hanya menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah saja, tetapi juga menjadi tanggung jawab seluruh bangsa Indonesia, artinya setiap warga Negara Indonesia harus ikut serta dan berperan dalam pelaksanaan pembangunan, yang meliputi seluruh bidang kehidupan bangsa dan Negara Republik Indonesia.

Keberhasilan pembangunan nasional terutama sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai perencana, penentu, pengambil keputusan, pengambil dan pengawasan kebijakan dalam membawa arah dan tujuan,

merekalah yang menjadi roda penggerak pembangunan nasional tersebut. Pegawai baik yang berstatus ASN maupun TK2D merupakan kunci utama keberhasilan pembangunan, oleh sebab itu kualitas sumber daya manusia harus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perkembangan zaman. Untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang memiliki daya saing tinggi, diperlukan pegawai yang berkompeten dalam kinerjanya serta pegawai yang cakap dalam berkomunikasi, karena komunikasi merupakan jembatan antara masyarakat dan pemerintah dalam menciptakan opini publik.

Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Kutai Timur merupakan organisasi pemerintahan yang mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan kehumasan, keprotokolan dan pemberitaan kepada lembaga dan masyarakat. Fungsi dan sasaran utama kinerja dari Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD adalah memberi informasi kepada masyarakat, dengan harapan agar *pertama*, dapat mengevaluasi opini publik yang berkaitan dengan lembaga Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur. *Kedua*, menasehati para eksekutif dalam mengambil langkah-langkah kebijakan publik mengenai cara-cara menangani opini publik yang timbul. *Ketiga*, menggunakan media komunikasi untuk mempengaruhi opini publik. Seharusnya dengan menjalankan fungsi manajemen komunikasi yang baik, Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat mampu membangun ruang publik yang memberikan solusi bagi proses komunikasi dan interaksi seimbang antara pemerintah dengan publik dan sebaliknya. Akan tetapi, realitanya pada bagian Humas Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur masih belum bisa berbuat banyak atau belum dapat menjalankan fungsinya secara optimal, hal ini dikarenakan berbagai macam kendala yang dihadapi seperti kendala dalam pola koordinasi, kelembagaan, kompetensi sumber daya manusia yang belum memadai, keterbatasan infrastruktur, terbatasnya akses kewenangan Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat, dan masih kurangnya komitmen dari pimpinan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **Pengaruh Tingkat Kepuasan dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur.**

KERANGKA TEORI

Kinerja Organisasi

Kinerja adalah terjemahan berasal Bahasa Inggris yaitu kata *performance*. Menurut Hasibuan (2008:94) mengartikan kinerja menjadi prestasi kerja dimana prestasi kerja merupakan suatu akibat kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang disandarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2008:67) mengartikan prestasi kerja sebagai hasil kerja secara kualitas serta kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja suatu organisasi itu bisa dipandang dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan akibat dari aktivitas kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja adalah produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama pada sebuah organisasi atau grup untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen.

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkatan prestasi yang dapat dicapai serta mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, dan merupakan akibat yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah akibat (hasil) dari suatu proses eksklusif yang dilakukan oleh semua komponen organisasi terhadap sumber-asal tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja pula adalah akibat dari serangkaian proses aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja adalah hasil dari aktivitas kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi pada rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Surjadi (2009:7) mengemukakan bahwa kinerja organisasi ialah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu bisa ditinjau dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang berdasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. menurut Sobandi (2006:176) bahwa kinerja organisasi artinya sesuatu yang sudah dicapai oleh organisasi pada kurun saat tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *output*, *outcome*, *benefit* juga *impact*. Hasil kerja yg dicapai oleh suatu instansi dalam

menjalankan tugasnya pada kurun waktu tertentu, baik yang terkait menggunakan input, hasil, *outcome*, *benefit*, juga *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yg dicapai oleh instansi menggunakan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Tingkat Kepuasan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin *statis*, artinya cukup baik atau *factio* (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Menurut Oliver dalam pelayanannya (Supranto, 2011:44) mendefinisikan tingkat kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Menurut Umar (2008:213) bahwa kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan kebutuhan, dan keinginannya. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan kerja akan menimbulkan sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Pegawai yang puas akan tempat kerjanya terlihat lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Perasaan yang berhubungan

antara kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penafsiran dari pegawai atas pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau.

Komunikasi Pegawai

Komunikasi adalah salah satu aktivitas dasar dalam kehidupan umat manusia. Kebutuhan manusia untuk berhubungan dengan sesamanya, disamping itu, komunikasi telah memperpendek jarak, menghemat biaya, menembus ruang dan waktu. Komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan kita sebagai makhluk sosial. Karena melalui komunikasi, kita dapat bertukar pikiran dan perasaan dengan sesama, sehingga terjalin suatu hubungan yang harmonis. Setiap orang berkomunikasi dengan orang lain guna mencapai tujuan yang sama, yaitu menyampaikan pesan kepada orang lain, sehingga tercipta kesamaan makna. Begitu juga bagi organisasi, komunikasi merupakan salah satu unsur terpenting bagi kelangsungan sebuah organisasi. Selain itu, komunikasi juga merupakan alat atau sarana bagi organisasi untuk dapat saling memahami antar semua anggotanya. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil (Manopo, 2014:14).

Organisasi dapat dikatakan sukses apabila hubungan komunikasi antar semua pihak internalnya terjalin harmonis. Dalam sebuah organisasi, terdapat beberapa bentuk hubungan komunikasi, yaitu komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang terjalin antara atasan kepada bawahan atau sebaliknya, serta komunikasi horizontal yaitu komunikasi yang terjalin antar sesama rekan kerja. Di dalam organisasi, setiap orang memiliki tugas, fungsi serta jabatan yang berbeda. Sehingga, komunikasi yang baik antar semua pihak sangat diperlukan, guna menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap pesan yang disampaikan. Komunikasi yang terjalin harmonis dalam suatu organisasi akan memudahkan anggotanya untuk mengkoordinasikan setiap kegiatan keorganisasian. Oleh karena itu, sebuah organisasi atau instansi sangat membutuhkan komunikasi bagi kelangsungan organisasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat hubungan *causal explonary* dalam bentuk survei yang bertujuan mengetahui pola hubungan kausal antara variabel tingkat kepuasan dan

komunikasi pegawai terhadap kinerja organisasi. Pendekatan rancangan dengan penelitian survei yaitu penelitian yang dan menggunakan instrumen sebagai alat mengumpulkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Teknik yang digunakan dalam menentukan populasi adalah menggunakan total sampling atau umumnya dikenal dengan sebutan metode sensus, yaitu pengambilan sampel sebanyak populasi yang ada, hal ini sesuai dengan pendapat Surakhmad (2004:52) yang menyatakan bahwa adakalanya masalah penarikan sampel ditiadakan sama sekali dengan memasukkan seluruh populasi sebagai sampel, yaitu semua jumlah populasi karena populasi itu terbatas. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) dan seluruh Tenaga Kerja Kontrak Daerah (TK2D) pada Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur yang berjumlah 44 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Berdasarkan hasil dapat didapat nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,663 atau 66,30%. Hal ini berarti terdapat hubungan yang “kuat” antara variabel tingkat kepuasan dan komunikasi pegawai terhadap kinerja organisasi karena berada pada interval 0,600-0,799. Selanjutnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,439 artinya bahwa 43,90% variasi oleh variabel kinerja organisasi dapat dijelaskan oleh tingkat kepuasan dan komunikasi pegawai sedangkan sisanya sebesar 56,10% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Tabel 1
Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	.663 ^a	.439	.419	.30419	1.859
a. <i>Predictors: (Constant), Komunikasi, Tingkat Kepuasan</i>					
b. <i>Dependent Variable: Kinerja Organisasi</i>					
Sumber : Data Primer yang Diolah (2021)					

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.476	.403		3.658	.001
	Tingkat Kepuasan	.226	.100	.253	2.248	.029
	Komunikasi	.419	.092	.511	4.540	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi
Sumber : Data Primer yang Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 2 maka persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini yaitu :

$$Y = 0,253 X_1 + 0,511 X_2.$$

Uji Hipotesis

Untuk membuktikan bahwa tingkat kepuasan dan komunikasi pegawai memiliki pengaruh yang simultan atau serempak terhadap kinerja organisasi maka dapat dilakukan dengan uji F. Dalam anova diperoleh nilai F_{hitung} (21,559 > 3,21) dan selain itu memiliki nilai probabilitas < α (0,000 < 0,05), maka dapat dikatakan bahwa model regresi dapat digunakan untuk dapat memprediksi kinerja organisasi. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kepuasan, dan komunikasi pegawai maka akan berdampak simultan terhadap kinerja organisasi, sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan dan komunikasi pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur maka akan menyebabkan menurunnya kinerja organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan dan komunikasi pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kinerja organisasi.

Tabel 3
Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.990	2	1.995	21.559	.000 ^b
	Residual	5.089	55	.093		
	Total	9.079	57			

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi
b. Predictors: (Constant), Komunikasi, Tingkat Kepuasan
Sumber : Data Primer yang Diolah (2021)

Hasil uji signifikansi dalam penelitian ini adalah membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dari masing-masing variabel yang terdapat dalam uji T yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Tingkat Kepuasan (X_1) terhadap Kinerja Organisasi (Y)

Berdasarkan hasil koefisien regresi maka diperoleh t_{hitung} untuk tingkat kepuasan sebesar 2,248 dan t_{tabel} sebesar 2,015 serta memiliki probabilitas $0,029 < 0,05$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} serta memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari nilai standar, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi.

2. Pengaruh Komunikasi Pegawai (X_2) terhadap Kinerja Organisasi (Y)

Berdasarkan hasil koefisien regresi maka diperoleh t_{hitung} untuk kemampuan sebesar 4,540 dan t_{tabel} sebesar 2,015 serta memiliki probabilitas $0,000 < 0,05$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} serta memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari nilai standar, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi

Tabel 4
Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.476	.403		3.658	.001
	Tingkat Kepuasan	.226	.100	.253	2.248	.029
	Komunikasi	.419	.092	.511	4.540	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi						
Sumber : Data Primer yang Diolah (2021)						

Hasil uji signifikansi dalam penelitian ini adalah membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dari masing-masing variabel yang terdapat dalam uji T yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Tingkat Kepuasan (X_1) terhadap Kinerja Organisasi (Y)

Dari hasil koefisien regresi maka diperoleh t_{hitung} untuk tingkat kepuasan sebesar 2,248 dan t_{tabel} sebesar 2,015 serta memiliki probabilitas $0,029 < 0,05$. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} serta memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari nilai standar, maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi.

2. Pengaruh Komunikasi Pegawai (X_2) terhadap Kinerja Organisasi (Y)

Dari hasil koefisien regresi maka diperoleh t_{hitung} untuk kemampuan sebesar 4,540 dan t_{tabel} sebesar 2,015 serta memiliki probabilitas $0,000 < 0,05$. Karena nilai

t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} serta memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari nilai standar, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan dan komunikasi pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi di Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur sebesar 43,9%.
2. Tingkat kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi di Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur
3. Komunikasi pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi di Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur.

Penulis menyarankan beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan dan komunikasi pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi, oleh karena itu hendaknya Sekretaris DPRD perlu mempertahankan sistem komunikasi dan koordinasi yang telah berjalan cukup baik seperti saat ini, yaitu sistem rapat rutin mingguan oleh seluruh unsur pimpinan di Sekretariat DPRD yang biasanya disebut dengan *coffee morning*.
2. Tingkat kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan akan tetapi lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh komunikasi pegawai, oleh sebab itu hendaknya Kepala Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat dapat meningkatkan motivasi ASN dan TK2D agar lebih meningkatkan kinerjanya dengan cara memberikan *reward* kepada pegawai berprestasi dan *punishment* kepada pegawai yang melanggar peraturan kerja.
3. Komunikasi pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi, oleh sebab itu seluruh staf ASN dan TK2D di Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Masyarakat, hendaknya lebih sering menjalin komunikasi

yang baik secara *continue*, dengan cara saling bertukar informasi antar sesama pegawai, hal ini bertujuan agar antara sesama pegawai lebih terjalin keakraban dan lebih memahami apabila terdapat informasi-informasi terbaru.

4. Para peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja organisasi selain tingkat kepuasan dan komunikasi pegawai, misalnya pemberian kompensasi, motivasi, dan gaya kepemimpinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husein, Umar. (2008). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Seri Desain Penelitian Bisnis-Nomor 1. Jakarta:PT. Rajagrafindo Persada.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya:Bandung.
- Manopo, J. V. (2014). Peran Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan. *Magnum Sign and Print Advertising Samarinda*, 2(3), 357–372.
- Republik Indonesia, L. N. (2014, Januari 15). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014*. Retrieved from <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2014/5TAHUN2014UU.htm>.
- Sobandi, Baban dkk. (2006). *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan*. Kelembagaan Daerah:Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2008). *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi IX Edisi Revisi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia:Jakarta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Reflika Aditama:Bandung.
- Swaminathan, S dan David Jawahar. (2013). Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: an Empirical Study: *Global Journal os Business Research*. 7(1). 71-77.
- Vecchio, Robert P. (1995). *Organizational Behavior*. Florida:The Dryden Press.
- Wayne, Pace R. & Faules, D. F. (2013). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan*

Pengaruh Tingkat Kepuasan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Hubungan Antar Lembaga Dan Masyarakat Sekretariat Dprd Kabupaten Kutai Timur ; (Efendi Rahmanto, Rizky Aulia Hidayah Syafranuddin)

Kinerja Perusahaan (D. Mulyana, Ed.). Remaja Rosdakarya:Bandung.

Winarno, Surakhmad. (2004). *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, dan Teknik*. Bandung: Tarsito.