



**Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja  
Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam  
Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat  
(Studi Kasus di Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Tengah)**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1  
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Nur Dila Alfi Isnindya**

**NIM : 14020114130081**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2018**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Nur Dila Alfi Isnindya
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114130081
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang,13 Maret 1995
4. Program : S1 FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Pucang Anom Timur II/34, Mranggen,  
Demak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kemampuan Pegawai Terhadap  
Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa  
Tengah dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, Mei 2018

Pembuat Pernyataan,

Nur Dila Alfi Isnindya

NIM. 14020114130081

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat

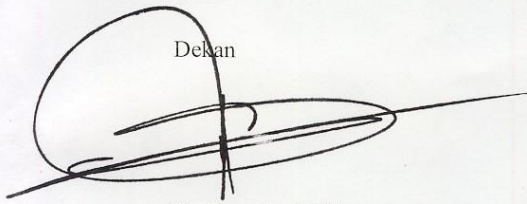
Nama Penyusun : Nur Dila Alfi Isnindya

NIM : 14020114130081

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata I

Dekan

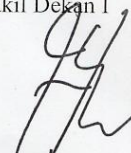


Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727 199203 1 001

Semarang, Juni 2018

Wakil Dekan I

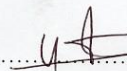


Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19610510 198902 1 002

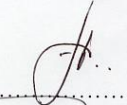
**Dosen Pembimbing :**

1. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

(..........)

**Dosen Penguji :**


1. Dra. Susi Sulandari, M.Si

(..........)

2. Drs. Zainal Hidayat, M.A

(..........)

3. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si

(..........)

## **MOTTO**

*Selalu ada harapan bagi orang yang berdo'a dan selalu ada jalan bagi orang yang berusaha*

*“La Tahzan Innallaha Ma'ana”*

Jangan bersedih Sesungguhnya Allah bersama kita  
(QS. At-Taubah 40)

*Selalu ada Allah untuk orang yang sabar*

*Doa adalah kekuatan yang paling hakiki bagi setiap orang yang dihatinya ada iman*

*Apa yang telah menjadi ketetapan-Nya. Pasti akan kau dapatkan, takkan bisa terelakkan*

(Muh. Aryo Pradana)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah skripsi ini kupersembahkan untuk orang-orang yang kusayangi:

Kedua orang tua, motivator terbesar dalam hidupku yang selalu mendukung dan mendoakanku

Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan bantuan, doa, dan motivasi

## ABSTRAK

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

**Nama Penyusun**    **NUR DILA ALFI ISNINDYA**  
**NIM**                    **14020114130081**

---

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

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

## *ABSTRACT*

**Title**                    **THE INFLUENCE OF LEADERSHIP STYLE AND THE ABILITY OF EMPLOYEES TOWARDS THE PERFORMANCE OF OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA CENTRAL JAVA PROVINCE REPRESENTATIVE IN FINISHING THE REPORT OF PUBLIC COMPLAINTS**

**Name of Author**    **NUR DILA ALFI ISNINDYA**

**NIM**                     **14020114130081**

---

The Ombudsman of Republic of Indonesia (RI) is a state institution that serves to oversee the public services to ensure that people obtain excellent service. The Ombudsman of RI has a representation in each province. One of them is the Ombudsman of RI Central Java Province Representative. The performance of Ombudsman of Central Java Province Representative in completing the report is still not optimal because it has not yet reached the target completion of the report. This research uses quantitative approach. The samples are 12 respondents who are employees of Ombudsman of RI Central Java Province Representative. This research uses quota sampling. The analysis which is used is Rank Spearman correlation test and coefficient of determination. The result indicates that the performance of Ombudsman of RI Central Java Province Representative is good although it is not reached the specified target yet. The result of the hypothesis test shows that there is positive correlation but no significant between leadership style and performance of Central Java Province Representative. This is proved by  $\text{sig (2 tailed)} > \alpha = 0,05$  which is  $0,068 > 0,05$  with the influence percentage of 29,4849%. Moreover, there is positive relationship but no significant between the ability of employees with the performance of Ombudsman RI Representative of Central Java Province as evidenced by the number  $\text{sig (2 tailed)} > \alpha = 0.05$  which is  $0.890 > 0.05$  with the influence percentage of 0.2025%. Suggestions related to this study is the addition of assistants adjusted with the needs of each representative, providing training equally for assistants who have the same level, and providing advanced training and foreign language training to improve the competence of the assistant.

**Keywords:** *Organizational Performance, Leadership Style, Ability of Employees*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas nikmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan Masyarakat”**. Adapun penelitian skripsi ini adalah sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian hingga penyelesaian usulan penelitian ini banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu selanjutnya ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada :

1. Allah SWT karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Ketua Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
4. Ibu Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. Susi Sulandari, M.Si selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji yang memberikan saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.



6. Bapak Drs. Zainal Hidayat, M.A selaku Dosen Penguji yang memberikan saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
8. Bapak Sabarudin Hulu, SH selaku Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan izin penulis dalam melaksanakan penelitian.
9. Seluruh Asisten Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi dan pengumpulan data selama penelitian.
10. Kedua Orangtua penulis. Terimakasih atas segala doa, bimbingan, kasih sayang, serta pelajaran hidup yang tidak akan pernah dapat tergantikan.
11. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2014 yang selama ini telah berjuang bersama meraih gelar S. AP.
12. Teman-temanku tercinta Yulinar, Uut, Tika, dan Ima. Terima kasih atas kebersamaan, semangat dan motivasi yang telah kalian berikan.
13. Teman-teman satu bimbingan Istiyani dan Ajeng yang selalu mendukung dan saling mendoakan satu sama lain.
14. Teman-teman UKM Peduli Napza Universitas Diponegoro 2015/2016 dan 206/2017 yang telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran.
15. Keluarga KP UKM Peduli Napza 2015/2016, terima kasih telah menjadi keluarga baruku yang memberikan banyak kenangan indah.

16. Teman-teman Tim II KKN UNDIP 2017 Desa Pecangaan Kulon, Kecamatan Pecangaan, Kab. Jepara.

17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu terselesaikannya skripsi ini,

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengucapkan permohonan maaf. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Semarang, Mei 2018

Nur Dila Alfi Isnindya

NIM. 14020114130081

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL.....   | i        |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....  | ii       |
| HALAMAN PENGESAHAN .....   | iii      |
| MOTTO .....  | iv       |
| HALAMAN PERSEMBAHAN ... ..   | v        |
| ABSTRAK .....  | vi       |
| ABSTRACT .....   | vii      |
| KATA PENGANTAR .....   | viii     |
| DAFTAR ISI.....  | xi       |
| DAFTAR TABEL .....   | xv       |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xviii    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1        |
| 1.2 Perumusan Masalah .....  | 11       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....  | 12       |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....   | 12       |
| 1.5 Penelitian Terdahulu .....   | 13       |
| 1.6 Kerangka Teori .....   | 21       |
| 1.6.1 Konsep Administrasi Publik.....  | 21       |
| 1.6.2 Paradigma Administrasi Publik.....                                       | 22       |
| 1.6.3 Konsep Manajemen Publik .....  | 26       |
| 1.6.4 Konsep Organisasi.....   | 30       |
| 1.6.5 Konsep Kinerja.....  | 31       |
| 1.6.6 Kinerja Organisasi (Y) .....   | 33       |
| 1.6.6.1 Indikator Kinerja Organisasi (Y) .....                                 | 34       |
| 1.6.6.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi (Y) .....                  | 38       |
| 1.6.7 Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ).....   | 43       |
| 1.6.8 Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) .....  | 47       |
| 1.6.9 Kerangka Pikir.....  | 52       |
| 1.7 Hubungan antar Variabel .....  | 53       |
| 1.7.1 Hubungan Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) dengan Kinerja Organisasi (Y) ..... | 53       |
| 1.7.2 Hubungan Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) dengan Kinerja Organisasi (Y) ..... | 53       |
| 1.8 Hipotesis.....   | 54       |
| 1.9 Definisi Konseptual .....  | 56       |
| 1.10 Definisi Operasional .....  | 57       |
| 1.11 Metode Penelitian .....   | 59       |
| 1.11.1 Tipe Penelitian .....   | 60       |
| 1.11.2 Populasi dan Sampel .....   | 61       |
| 1.11.2.1 Populasi .....  | 61       |
| 1.11.2.2 Sampel .....  | 61       |
| 1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel .....   | 62       |
| 1.11.4 Sumber Data .....   | 63       |
| 1.11.5 Skala Pengukuran .....  | 64       |
| 1.11.6 Teknik Pengumpulan Data .....   | 66       |

|  |            |
|--|------------|
| 1.11.7 Analisis Data .....   | 67         |
| <b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>  | <b>71</b>  |
| 2.1 Sejarah Singkat Ombudsman Republik Indonesia .....   | 71         |
| 2.2 Visi dan Misi Ombudsman Republik Indonesia .....   | 74         |
| 2.3 Tugas dan Fungsi Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah .....   | 75         |
| 2.4 Dasar Hukum .....  | 78         |
| 2.5 Struktur Organisasi .....  | 79         |
| 2.6 Penjabaran Susunan Organisasi .....  | 80         |
| 2.7 Sumber Daya Manusia .....  | 82         |
| 2.8 Sarana dan Prasarana .....   | 84         |
| <b>BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN .....</b>  | <b>85</b>  |
| 3.1 Identitas Pegawai .....  | 85         |
| 3.1.1 Identitas Pegawai Berdasarkan Usia .....   | 85         |
| 3.1.2 Identitas Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....   | 86         |
| 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....                                    | 87         |
| 3.3 Tabel Distribusi Frekuensi .....   | 92         |
| 3.3.1 Variabel Kinerja Organisasi (Y) .....  | 93         |
| 3.3.1.1 Efisiensi .....  | 94         |
| 3.3.1.2 Efektivitas .....  | 98         |
| 3.3.1.3 Rekapitulasi Variabel Kinerja Organisasi (Y) .....   | 99         |
| 3.3.2 Variabel Gaya Kepemimpinan (X <sub>1</sub> ) .....   | 102        |
| 3.3.2.1 Tingkat Kendali Kekuasaan .....  | 104        |
| 3.3.2.2 Proses Pengambilan Keputusan .....   | 109        |
| 3.3.2.3 Partisipasi Pemimpin dalam Kelompok .....  | 113        |
| 3.3.2.4 Pembagian Tugas .....  | 117        |
| 3.3.2.5 Penghargaan Terhadap Pegawai .....   | 120        |
| 3.3.2.6 Rekapitulasi Variabel Gaya Kepemimpinan (X <sub>1</sub> ) .....                                | 123        |
| 3.3.3 Variabel Kemampuan Pegawai (X <sub>2</sub> ) .....   | 126        |
| 3.3.3.1 Kemampuan Teknis .....   | 128        |
| 3.3.3.2 Kemampuan Sosial .....   | 131        |
| 3.3.3.3 Kemampuan Konseptual .....   | 136        |
| 3.3.3.4 Rekapitulasi Variabel Kemampuan Pegawai (X <sub>2</sub> ) .....                                | 141        |
| 3.4 Hasil Analisis Data .....  | 146        |
| 3.4.1 Analisis Hubungan antara Gaya kepemimpinan (X <sub>1</sub> ) dengan Kinerja Organisasi (Y) ..... | 146        |
| 3.4.1.1 Analisis Korelasi Gaya Kepemimpinan (X <sub>1</sub> ) terhadap Kinerja Organisasi (Y) .....    | 148        |
| 3.4.2 Analisis Hubungan antara Kemampuan Pegawai (X <sub>2</sub> ) dengan Kinerja Organisasi (Y).....  | 152        |
| 3.4.2.1 Analisis Korelasi Kemampuan Pegawai (X <sub>2</sub> ) terhadap Kinerja Organisasi (Y).....     | 154        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>  | <b>158</b> |
| 4.1 Kesimpulan .....   | 158        |
| 4.2 Saran .....  | 159        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>161</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>  |            |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Capaian Kinerja Ombudsman dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan .....                      | 9   |
| Tabel 1.2 Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Maladministrasi.....                       | 10  |
| Tabel 1.3 Tabel Penelitian Terdahulu .....   | 16  |
| Tabel 1.4 Jumlah Responden .....   | 62  |
| Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....    | 82  |
| Tabel 2.2 Jumlah Pegawai Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Berdasarkan Bidang yang Ditempati ..... | 83  |
| Tabel 2.3 Sarana dan Prasarana Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah .....                             | 84  |
| Tabel 3.1 Data Pegawai Berdasarkan Kelompok Usia .....   | 86  |
| Tabel 3.2 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....  | 87  |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Organisasi (Y) .....                                  | 88  |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) .....                             | 89  |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) .....                             | 90  |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 91  |
| Tabel 3.7 Kesesuaian Biaya Penyelesaian Laporan Pengaduan Masyarakat .....                           | 95  |
| Tabel 3.8 Kesesuaian Waktu Penyelesaian Laporan .....  | 96  |
| Tabel 3.9 Jumlah Pegawai untuk Menyelesaikan Laporan Pengaduan .....                                 | 97  |
| Tabel 3.10 Jumlah Laporan Pengaduan yang Selesai .....   | 98  |
| Tabel 3.11 Rekapitulasi Kinerja Organisasi 4 Kategori (Y) .....                                      | 101 |
| Tabel 3.12 Tingkat Pemberian Wewenang .....  | 104 |
| Tabel 3.13 Tingkat Pengawasan .....  | 106 |
| Tabel 3.14 Tingkat Partisipasi Pegawai dalam Berpendapat .....                                       | 108 |
| Tabel 3.15 Kemauan Mendengarkan Pendapat dan Saran .....   | 109 |
| Tabel 3.16 Tingkat Melibatkan dalam Pembuatan Keputusan .....  | 110 |
| Tabel 3.17 Tingkat Koordinasi dengan Pegawai .....   | 111 |
| Tabel 3.18 Tingkat Pemberian Arah Tugas .....  | 113 |
| Tabel 3.19 Tingkat Pemberian Dukungan dan Dorongan.....  | 114 |
| Tabel 3.20 Kemampuan Menangani Konflik .....   | 115 |
| Tabel 3.21 Tingkat Kewenangan dalam Pembentukan Koordinator Tim.....                                 | 117 |
| Tabel 3.22 Tingkat Kewenangan dalam Pembagian Tim Kerja .....  | 118 |
| Tabel 3.23 Tingkat Kesesuaian Tugas .....  | 119 |
| Tabel 3.24 Pemberian Reward .....  | 121 |
| Tabel 3.25 Tingkat Pemberian Sanksi .....  | 122 |
| Tabel 3.26 Rekapitulasi Gaya Kepemimpinan 4 Kategori ( $X_1$ ) .....                                 | 125 |
| Tabel 3.27 Kemampuan Menggunakan Peralatan Kantor .....  | 128 |
| Tabel 3.28 Tingkat Pengetahuan Prosedur Penyelesaian Laporan .....                                   | 129 |
| Tabel 3.29 Kemampuan Teknik Penyelesaian Laporan .....   | 130 |
| Tabel 3.30 Hubungan Antar Pegawai .....  | 131 |
| Tabel 3.31 Kemampuan Bersosialisasi .....  | 132 |
| Tabel 3.32 Koordinasi Antar Pegawai .....  | 134 |
| Tabel 3.33 Kemampuan Berkomunikasi dengan Pemimpin .....   | 135 |
| Tabel 3.34 Tingkat Pendidikan Formal .....   | 136 |
| Tabel 3.35 Tingkat Pendidikan Informal .....   | 137 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 3.36 Intensitas Mengikuti Pelatihan .....   | 138 |
| Tabel 3.37 Kemampuan Mengambil Keputusan .....  | 139 |
| Tabel 3.38 Kemampuan Menyampaikan Gagasan .....   | 140 |
| Tabel 3.39 Rekapitulasi Kemampuan Pegawai 4 Kategori ( $X_2$ ) .....  | 143 |
| Tabel 3.40 Rata-rata Jawaban Kuesioner .....  | 144 |
| Tabel 3.41 Tabel Silang Hubungan antara Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) dengan<br>Kinerja Organisasi (Y) .....            | 147 |
| Tabel 3.42 Tabel Pedoman Interpretasi Korelasi .....  | 148 |
| Tabel 3.43 Koefisien Korelasi <i>Spearman Rank</i> Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) dengan<br>Kinerja Organisasi (Y) ..... | 149 |
| Tabel 3.44 Tabel Silang Hubungan antara Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) dengan<br>Kinerja Organisasi (Y) .....            | 153 |
| Tabel 3.45 Koefisien Korelasi <i>Spearman Rank</i> Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) dengan<br>Kinerja Organisasi (Y) ..... | 155 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Capaian Kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Tahun<br>2013-2017 (Triwulan 3) Bidang Penyelesaian Laporan ..... | 9  |
| Gambar 1.2 Road Map Penelitian .....   | 51 |