

Judul : Pengaruh Iklim Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali
Nama : Evan Karno Pasaribu
NIM : 1415251002

Abstrak

Tumbuh dan berkembangnya suatu organisasi tergantung pada sumber daya manusia. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan aset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, antara lain motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, disiplin kerja, budaya kerja, komunikasi, jabatan, kualitas kehidupan kerja, pelatihan, kompensasi, kepuasan kerja, dan masih banyak yang lain. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai.

Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Populasi penelitian akan dipilih menjadi sampel dan tidak termasuk pemimpin, dimana pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali berjumlah 71 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah iklim organisasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hendaknya pemimpin memberikan kebebasan dalam menuangkan ide-ide pada setiap pelaksanaan kegiatan dan pegawai diajak untuk berkomunikasi mengenai masalah yang ada di lingkungan Dinas Sosial sehingga iklim organisasi Dinas Sosial akan lebih baik lagi. Dalam mempertahankan pegawai, pimpinan diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman yang membuat pegawai merasa betah di dalam organisasi.

Kata kunci : *Iklim Organisasi, Kualitas Kehidupan Kerja dan Kinerja Pegawai*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1 Landasan Teori Dan Konsep	12
2.1.1 Kinerja Pegawai	12
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	13
2.1.3 Indikator Kinerja Pegawai	14
2.1.4 Iklim Organisasi	15
2.1.5 Dimensi Iklim Organisasi	16
2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Iklim Organisasi	17
2.1.7 Kualitas Kehidupan Kerja	18
2.1.8 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kehidupan Kerja	19
2.1.9 Indikator Kualitas Kehidupan Kerja	20
2.2 Hipotesis Penelitian	20
2.2.1 Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai.....	21
2.2.2 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	23
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Obyek Penelitian.....	26

3.4 Identifikasi Variabel.....	27
3.5 Definisi Operasional Variabel	27
3.5.1 Kinerja Pegawai	27
3.5.2 Iklim Organisasi.....	28
3.5.3 Kualitas Kehidupan Kerja	29
3.6 Jenis Dan Sumber Data	30
3.6.1 Jenis Data.....	30
3.6.2 Sumber Data	31
3.7 Populasi Dan Sampel	31
3.8 Metode Pengumpulan Data	32
3.9 Instrumen Penelitian	33
2.9.1 Uji Validitas	33
3.9.2 Uji Realiabilitas	33
3.10 Teknik Analisis Data.....	34
3.10.1 Analisi Deskriptif	34
3.10.2 Analisis Linear Berganda	34
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Organisasi	39
4.1.1 Sejarah Singkat Organisasi	39
4.1.2 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Pengumpulan Data Kuesioner	45
4.3 Karakteristik Responden	46
4.3.1 Jenis Kelamin.....	46
4.3.2 Umur.....	47
4.3.3 Pendidikan Terakhir	47
4.3.4 Masa Kerja.....	48
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	49
4.4.1 Uji Validitas	49
4.4.2 Uji Reliabilitas	50
4.5 Deskripsi Variabel Penelitian	51
4.5.1 Iklim Organisasi.....	52
4.5.2 Kualitas Kehidupan Kerja	54
4.5.1 Kinerja Pegawai	56
4.6 Analisis Linear Berganda	57
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.7.1 Uji Normalitas.....	58
4.7.2 Uji Multikolinearitas	59
4.7.3 Uji Heteroskedatisitas.....	59
4.8 Uji Ketepatan Model.....	60
4.9 Uji Hipotesis	61

4.9.1 Uji H ₁ Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai	61
4.9.1 Uji H ₂ Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	62
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.10.1 Pengaruh Iklim Organisasi (X ₁) terhadap Kinerja Pegawai (Y).....	62
4.102 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (X ₁) terhadap Kinerja Pegawai (Y)	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR RUJUKAN	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Penelitian terdahulu Tingkat Ketidakhadiran Pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali Periode Agustus 2015 – Maret 2016	5
Tabel 1.2	Sarana Dan Prasarana yang Dimiliki Dinas Sosial	6
Tabel 1.3	Tabel Jumlah Peserta Diklat Program pelatihan dan Pendidikan Pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali Periode 2013 – 2016.....	7
Tabel 3.1	Jumlah Pegawai yang digunakan sebagai sampel	32
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Dinas Sosial Provinsi Bali	46
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan umur pada Dinas Sosial Provinsi Bali.....	47
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada Dinas Sosial Provinsi Bali	48
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan masa kerja pada Dinas Sosial Provinsi Bali.....	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.7	Hasil penilaian responden atau variabel Iklim Organisasi pada Dinas Sosial Provinsi Bali	52
Tabel 4.8	Hasil penilaian responden atau variabel Kualitas Kehidupan Kerja pada Dinas Sosial Provinsi Bali	55
Tabel 4.9	Hasil penilaian responden atau variabel Kinerja Pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Bali	56
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.14	Hasil Uji Ketepatan Model	60

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1 Kerangka pemikiran teoritis	25
4.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Bali Tahun 2016.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	73
2	Analisis Deskriptif	79
3	Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	87
4	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	90
5	Analisis Regresi Linear Berganda	95

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tumbuh dan berkembangnya suatu organisasi tergantung pada sumber daya manusia. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan aset yang harus ditingkatkan secara efektif dan efisien sehingga akan terwujud kinerja yang optimal. Untuk mencapai hal tersebut, organisasi harus mampu menciptakan situasi dan kondisi yang mendorong pegawai untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan secara optimal serta melatih pegawai dan menetapkan tujuan organisasi (Dessler, 2011:322)

Pencapaian tujuan berbasis manajemen sumber daya manusia akan menunjukkan bagaimana perusahaan dalam mendapatkan, mengembangkan, melatih, mengevaluasi, serta menyejahterakan pegawainya. Permasalahan yang muncul adalah ketika salah dalam mengelola sumber daya manusia akan menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Keberhasilan perusahaan tergantung pada bagaimana kinerja pegawai, efisiensi, kejujuran, ketekunan dan integritas (Ahmed dan Uddin, 2012).

Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi

motivasi pegawai, dalam hal ini diperlukan adanya peran organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing.

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, antara lain motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, disiplin kerja, budaya kerja, komunikasi, jabatan, kualitas kehidupan kerja, pelatihan, kompensasi, kepuasan kerja, dan masih banyak yang lain. Semua faktor tersebut berpengaruh, tergantung pada fakta yang terjadi sebenarnya, ada yang dominan dan ada pula yang tidak (Wahyuddin dalam Mahardikwanto, 2013). Menurut Mathis dan Jackson (2006:378) kinerja pegawai dikatakan baik apabila semua indikator yang mempengaruhinya sudah baik pula. Adapun Indikator kinerja pegawai kuantitas, kualitas, keandalan pegawai, dan kehadiran pegawai.

Kuantitas merupakan banyaknya pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seseorang dalam waktu satu hari kerja. Kualitas adalah ketaatan pegawai sesuai prosedur, disiplin, dan dedikasinya terhadap organisasi. Keandalan pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang mencakup konsistensi kinerja serta keandalan dalam pelayanan, akurat, benar, dan tepat. Kehadiran adalah keyakinan pegawai masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan.

Peningkatan indikator kinerja salah satunya dapat dilakukan dengan memperhatikan iklim organisasi. Organisasi harus mampu menciptakan iklim organisasi yang sehat agar kinerja pegawai juga menjadi tinggi. Dengan demikian,

para pegawai akan semakin bersemangat dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Iklim organisasi menurut Akula (2013) merupakan karakteristik yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya tidak berwujud, dapat berubah ke suasana yang lebih baik dan dapat mempengaruhi pegawai atau pegawai sehingga bersedia bekerja tanpa paksaan. Wirawan (2009:122) menyatakan bahwa iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual atau kelompok) dan mereka secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, dan kontraktor), mengenai yang ada atau terjadi dilingkungan internal organisasi secara rutin, yang mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi yang menentukan kinerja organisasi.

Iklim organisasi yang kurang mendapat perhatian akan membawa dampak negatif dan menurunkan semangat kerja, hal ini disebabkan pegawai dalam melaksanakan tugas mengalami gangguan, sehingga kurang semangat dan kurang mencurahkan tenaga dan pikirannya terhadap tugasnya. Dengan iklim organisasi yang baik dan nyaman, para pegawai akan dapat bekerja dengan baik tanpa adanya gangguan yang berarti, misalnya polusi asap, polusi udara dan gangguan yang lainnya. Oleh karena itu iklim organisasi yang baik sangat diperlukan oleh setiap orang pada saat bekerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Raza dan Arid (2010) menyatakan bahwa variabel iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai.

Selain memperhatikan iklim organisasi, perusahaan juga ada baiknya memperhatikan kualitas kehidupan kerja. Kualitas kehidupan kerja merupakan masalah yang patut mendapat perhatian organisasi. Adanya kualitas kehidupan

kerja juga menumbuhkan keinginan para pegawai untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi (Arifin, 2012). Program pendidikan dan pelatihan pegawai merupakan salah satu bentuk kebijakan organisasi dalam meningkatkan kualitas kehidupan pegawai tersebut. Peningkatan kualitas kehidupan kerja dapat berdampak pula pada peningkatan kinerjanya, sehingga diharapkan tercipta pelayanan yang optimal terhadap masyarakat. Sebaliknya, jika suatu organisasi/instansi tidak ada kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti diklat maka dapat menyebabkan demotivasi bagi pegawai tersebut yang berakibat pada menurunnya semangat dalam berkinerja dan berpengaruh pula terhadap penurunan tingkat pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat.

Salah satu organisasi nirlaba, yaitu instansi pemerintah yang senantiasa menjaga agar kinerja pegawainya tinggi adalah Dinas Sosial Provinsi Bali. Dinas Sosial Provinsi Bali merupakan perusahaan pelayanan kesejahteraan masyarakat yang beralamat di Jalan Kapten Tjok Agung Tresna No 2 Denpasar, dikatakan sebagai objek pelayanan umum karena diatur oleh Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor : 2 Tahun 2008. Mempunyai tugas pokok yaitu membantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang Kesejahteraan Sosial dan dengan menerapkan prosedur pelayanan yang baik sehingga pelaksanaan pelayanan kesejahteraan dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap penyandang disabilitas, lanjut usia, gepeng dan lainnya.

Namun dalam kegiatan rutin yang dilakukan, ada beberapa permasalahan yang dihadapi yaitu tingkat kehadiran pegawai Dinas Sosial cenderung fluktuatif

bahkan tingkat ketidakhadiran pegawai mencapai 10 persen dan dianggap kategori tinggi (Winaya dalam Permaningratna, 2013). Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Tingkat Ketidakhadiran Pegawai Di Dinas Sosial Provinsi Bali Periode Agustus 2015 – Maret 2016

Bulan	Jumlah Pegawai	Hari Kerja Efektif	Sakit		Izin		Alpa		Cuti		Total Absensi	
				%		%		%		%		%
Agu-15	96	20	63	3,28	1	0,05	1	0,05	29	1,51	94	4,89
Sept15	98	21	80	3,89	1	0,05	62	3,01	26	1,26	169	8,21
Okt-15	94	21	130	6,58	0	0	11	0,56	62	3,14	203	10,28
Nov-15	94	21	58	2,94	7	0,35	12	0,61	29	1,47	106	5,37
Des-15	94	19	28	1,57	1	0,05	11	0,61	35	1,96	75	4,19
Jan-16	93	19	62	3,51	2	0,11	16	0,90	14	0,79	94	5,31
Feb-16	92	16	50	3,40	1	0,07	14	0,95	24	1,63	89	6,05
Mar-16	91	19	66	3,82	4	0,23	3	0,17	25	1,44	98	5,66

Sumber : Dinas Sosial Provinsi Bali, 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa ada kecenderungan meningkatnya absensi atau ketidakhadiran pegawai dalam kurun waktu 8 bulan terakhir. Pada bulan Agustus sampai Oktober 2015 absensi pegawai meningkat pesat sebesar 2-3 persen. Dan pada bulan Desember 2015 sampai Februari 2016 juga meningkat walau tidak sebesar bulan Oktober yaitu peningkatannya sebesar 1persen. Hal tersebut menunjukkan ketidakhadiran pegawai tidak hanya tertuju pada tingkat alfa (tanpa keterangan) yang tinggi saja, melainkan disebabkan oleh beberapa kategori, seperti sakit, izin, dan cuti.

Dinas Sosial dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan pegawai yaitu dengan cara memberikan kesempatan pada setiap pegawai untuk mengikuti diklat dan melengkapi lingkungan fisik perusahaan. Adapun sarana dan prasarana fisik yang dimiliki oleh Dinas Sosial Provinsi Bali adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Sarana Dan Prasarana yang Dimiliki Dinas Sosial

No	Keterangan	Jumlah (Unit)
1	Station Wagon	14
2	Mini Bus	1
3	Sepeda Motor	29
4	Mesin Hitung Elektronik	1
5	Lemari Besi	22
6	Filling besi/ Metal	16
7	Hand Metal Detector	2
8	Rak Kayu	1
9	Meja Kayu/Rotan	27
10	Kursi Besi/ Metal	4
11	Kursi Kayu/ Rotan/Bambu	45
12	AC Unit	12
13	AC Split	9
14	Alat Pendingin Lain-lain	3
15	Loudspeaker	2
16	Sound Sistem	4
17	Komputer Personal (P.C. Unit)	26
18	Scanner	1
19	Laptop	18
20	Printer	17
21	Wireless	2
22	Handy Cam	1
23	Notebook	1
24	Alat Pemdak Kebakaran	2
25	Telephone (PABX)	15
26	Pesawat Telephone	2
27	Faximile	2
28	Unit Transceiver SSB Tansportable	3
29	Alat Keamanan Lain-lain	2
30	Instalasi	1

Sumber : Dinas Sosial Provinsi Bali, 2016

Berikut ini tabel jumlah peserta Diklat yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Bali 2013-2016.

Tabel 1.3 Tabel Jumlah Peserta Diklat Program pelatihan dan Pendidikan Pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali Periode 2013 – 2016

No	Bulan/ Tahun	Jumlah Peserta	Total Peserta
1	April 2013	14	19
2	Oktober 2013	5	
3	April 2014	14	19
4	Oktober 2014	5	
5	April 2015	14	19
6	Oktober 2015	5	
7	April 2016	18	18

Sumber : Dinas Sosial Provinsi Bali, 2016

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah peserta Diklat periode 2013-2016 cukup stabil, karena suatu perusahaan dituntut harus memberikan pelayanan yang prima apalagi perusahaan bergerak dibidang sosial dengan mengikuti perkembangan teknologi, sarana prasarana serta studi berkaitan dengan bidang kesejahteraan sosial yang semakin berkembang. Kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai konsep yang luas, mencakup kondisi kerja yang sehat dan aman yang memungkinkan pegawai untuk mengembangkan kemampuannya dalam bekerja.

Dengan bermodalkan hal tersebut, dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja serta bertujuan untuk mensejahterakan dan mempertahankan pegawai pada suatu organisasi/Instansi. Namun bertentangan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Jannatin (2012) menunjukkan bahwa variabel kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merasa tertarik melakukan penelitian mengenai iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja pegawai Dinas Sosial dengan mengambil judul ***“Pengaruh Iklim Organisasi, dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali.”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok pikiran yang dituangkan di dalam latar belakang masalah tersebut maka permasalahan yang bisa dikemukakan adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali?
- 2) Bagaimana pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji pengaruh Iklim organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali.
- 2) Untuk menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Provinsi Bali.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi:

1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan bukti-bukti empiris tentang pengaruh iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini juga dapat dijadikan media pelatihan dan referensi untuk menerapkan teori-teori yang berhubungan dengan materi penelitian ini.

2) Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukannya, terutama bagi pihak perusahaan agar memperbaiki kinerja.

(1) Bagi Penulis

Sebagai sarana dalam pembelajaran untuk mengintegrasikan pengetahuan dengan terjun langsung lapangan agar dapat melihat apakah praktik pembelajaran yang dilakukan selama ini sudah efektif dan efisien

(2) Bagi Perusahaan

Untuk mengetahui berbagai hal ini, iklim organisasi dan kualitas kehidupan kerja yang nantinya akan digunakan sebagai acuan bagi seorang atasan dalam mengelola sumber daya manusia.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab dimana bab tersebut saling berkaitan. Gambaran umum mengenai isi dari masing-masing bab antara lain sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka dan Hipotesis Penelitian

Bab ini menguraikan tentang landasan teori dan teori-teori yang relevan mengenai penelitian ini yang meliputi iklim organisasi, kualitas kehidupan kerja, kinerja pegawai dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, populasi, sampel dan metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, skala pengukuran data, pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum tentang Dinas Sosial Provinsi Bali, struktur organisasi beserta uraian tugas, karakteristik responden, hasil pengujian instrumen penelitian, deskripsi dari masing-masing variabel yang diteliti, hasil dari

pengolahan data penelitian dan menguraikan mengenai pembahasan hasil penelitian.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang dibuat berdasarkan uraian pada bab sebelumnya serta saran-saran yang nantinya dapat berguna bagi penelitian berikutnya.