

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MARABAHAN KOTA

Paujan Ansari¹, Murdiansyah Herman², Fika Fibriyanita³

¹Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 16120097

²Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1109127301

³Administrasi Publik, 63201, FISIP, Uniska MAB, 1121028803

paujan.ansari@gmail.com

ABSTRAK

Paujan Ansari, NPM. 16.12.0097 PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MARABAHAN KOTA. Bimbingan Bapak Murdiansyah Herman sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Fika Fibriyanita sebagai Co Pembimbing.

Adapun tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui dan juga menganalisa pengaruh budaya organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Marabahan Kota

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda untuk menguji hipotesis dengan alat analisis statistik berupa *software* SPSS Versi 21. Pengujian hipotesis dilakukan setelah model regresi linear berganda yang akan digunakan dianggap layak atau bebas dari pelanggaran asumsi klasik agar hasil pengujian dapat diinterpretasikan dengan tepat

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi dengan item indikator sebagai berikut: keterlibatan, konsistensi, adaptabilitas dan misi, terhadap variabel kualitas pelayanan pada Instansi Kantor Kelurahan Marabahan Kota. Ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan nilai-nilai budaya organisasi kepada pegawai maka kualitas pegawai pada masyarakat di instansi tersebut akan meningkat

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Paujan Ansari, NPM. 16.12.0097 THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE KOTA MARABAHAN KELURAHAN OFFICE. Guidance Mr Murdiansyah Herman as the Principal Advisor and Ms Fika Fibriyanita as Co Advisor.

The purpose of this study is to determine and also to analyze the influence of organizational culture on the quality of public services in the Marabahan Kota office

The research approach used in this research is quantitative. This study uses multiple linear regression methods to test hypotheses with statistical analysis tools in the form of SPSS Version 21 software. Hypothesis testing is carried out after the multiple linear regression model to be used is deemed feasible or free from violations of classical assumptions so that the test results can be interpreted correctly.

The results showed that there was a significant influence between the organizational culture variables with the following indicator items: involvement, consistency, adaptability and mission, on the quality of service variables at the Marabahan City Office Agency. This shows that the better the application of organizational cultural values to employees, the better the quality of employees in society in that agency will be

Keywords: Organizational Culture, Service Quality

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, masyarakat sebagai warga negara membutuhkan suatu wadah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya baik itu yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Pemerintah selain berperan sebagai abdi negara, juga berperan sebagai abdi masyarakat. Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam rangka analisis mengenai kualitas pelayanan publik ini, penulis memilih untuk mengamati variabel budaya organisasi, dengan asumsi bahwa budaya organisasi sangat berperan besar terhadap kinerja organisasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi ini melingkupi seluruh pola perilaku anggotanya dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun eksternal. Berdasarkan pengamatan yang penulis dapat di Kantor Kelurahan Marabahan Kota Budaya organisasi yang sudah ada perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat semakin baik. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Marabahan Kota**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan pada penelitian ini adalah : Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Marabahan Kota ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui dan juga menganalisa pengaruh budaya organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Marabahan Kota

KAJIAN PUSTAKA

Budaya Organisasi

Robbins (2002) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain.

Kualitas Pelayanan

Juran (dalam Tjiptono: 2001), mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (fitnes for use). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis dengan alat analisis statistik berupa *software* SPSS Versi 21. Alasan pemilihan menggunakan metode *analisis* regresi linear sederhana ini adalah disesuaikan dengan tujuan penelitian ini yaitu selain untuk menguji pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas. Pengujian dianggap layak atau bebas dari pelanggaran asumsi klasik agar hasil pengujian dapat diinterpretasikan dengan tepat

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1
Persentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase
Laki – Laki	43	43%
Perempuan	67	67%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2020)

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 1 di atas, maka jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 43 orang atau 43%. Sedangkan jumlah responden tertinggi adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 67 orang atau 67%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Data Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2
Persentase Umur Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase
20-30	7	7%
30-40	43	43%
40-50	25	25%
50 keatas	25	25%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah (2020)

Dari data karakteristik responden berdasarkan umur pada tabel 2 di atas, maka jumlah responden terendah adalah responden yang berumur 20-30 tahun dengan jumlah 7 orang atau 7%. Sedangkan jumlah responden tertinggi adalah responden yang berumur 30-40 tahun yang berjumlah 43 orang atau 43%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berumur 30-40 tahun.

3. Uji Validitas

Hasil uji validitas pertanyaan dapat penulis disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Dan Reliability

Variabel	Item	Validitas		
		r	Sig	Ket
Budaya Organisasi (X)	X1	0,543	0,000	Valid
	X2	0,642	0,000	Valid
	X3	0,523	0,000	Valid
	X4	0,573	0,000	Valid
	X5	0,499	0,000	Valid
	X6	0,455	0,000	Valid
	X7	0,613	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y1	0,842	0,000	Valid
	Y2	0,831	0,000	Valid
	Y3	0,852	0,000	Valid
	Y4	0,745	0,000	Valid
	Y5	0,678	0,000	Valid
	Y6	0,378	0,000	Valid
	Y7	0,293	0,003	Valid
	Y8	0,353	0,000	Valid
	Y9	0,408	0,000	Valid
	Y10	0,293	0,003	Valid

Sumber : Data Diolah Penulis 2020

Tabel di atas ada dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid

4. Uji Reliabilitas

Untuk lebih jelasnya mengenai nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliability
Budaya Organisasi (X)	0,609	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,776	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (2020).

Dari hasil uji reliabilitas terhadap kuisioner yang disebarakan, diperoleh hasil bahwa seluruh faktor atau butir adalah reliabel karena memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas

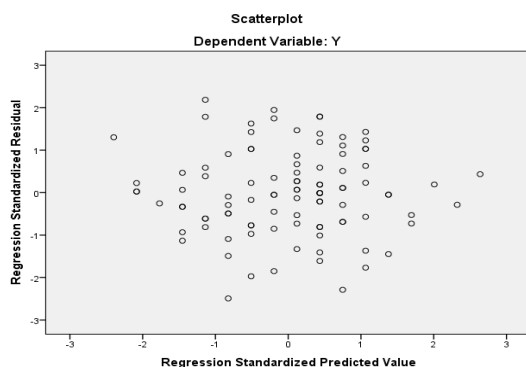
Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Budaya Organisasi (X)	1.000	1.000

Sumber : Data Diolah Penulis 2020

Dari tabel diatas dapat disimpulkan hasil Uji Multikolinearitas melalui Variance Inflation faktor (VIF) pada hasil output SPSS versi 21.0 model regresi ini bebas masalah dari Multikolinearitas karena variabel independen memiliki VIF tidak lebih besar dari 10 maka pada hasil penelitian ini Tidak Terjadi Multikolinearitas

b. Uji Heterokedastisitas

Untuk Lebih Jelas lihat Gambar berikut ini :



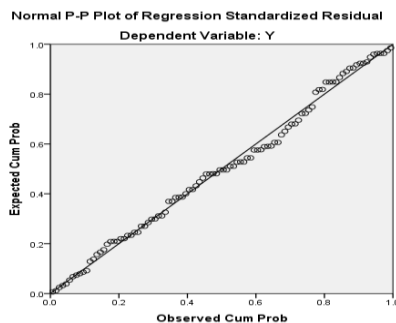
Gambar 1 Uji Heterokedastisitas

Sumber : Data Diolah Penulis 2020

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda dalam penelitian ini terbebas dari heterodastisitas dan layak digunakan dalam penelitian karena titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja dan penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola tertentu.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Distribusi normal membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sebenarnya akan mengikuti garis normalnya (Ferdinand,2012) Suatu penelitian dinyatakan terdistribusi normal, jika residualnya bergerak seiring dengan kurva normal.



Gambar 2 Uji Normalitas
Sumber : Data Diolah Penulis 2020

Berdasarkan gambar diatas maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda dalam penelitian ini tidak ada masalah dalam pengujian normalitas karena residual data bergerak seiring dengan kurva normal, maka penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal. Maka grafik tersebut layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel. 6
Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	23.927	4.242
	X	.397	.158

Sumber : Data Diolah Penulis 2020

$$Y = 23.927, 0,397 X + e$$

Dimana

Y = Kualitas Pelayanan

X = Budaya Organisasi

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa :

Nilai koefisien regresi variabel X Budaya Organisasi sebesar 0,397 atau memiliki nilai positif, dengan demikian dapat disimpulkan adanya hubungan searah antara variabel Budaya Organisasi terhadap variabel Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Marabahan Kota.

7. Uji Hipotesis

Sebagaimana telah dirumuskan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis :

a. Uji F

Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.F) sebagai berikut :

Tabel. 7
Uji F

Model	F	Sig.
1 Regression	6.299	.014 ^b
Residual		
Total		

Sumber : Data Diolah Penulis 2020

Dari Uji Anova atau F test, didapat tingkat signifikansi 0,014. Karena nilai sig $0,000 < 0,005$ maka model regresi bisa dipakai untuk mengetahui pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

b. Uji Determinasi

Tabel 8
Model Summary

Model	R	R Square
1	.246 ^a	.060

Sumber : Data Diolah Penulis 2020

Tabel model summary terlihat nilai Nilai R dengan nilai sebesar 0,246 atau 24,6% adalah koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel Budaya Organisasi (X) dengan variable Kualitas Pelayanan (Y). Nilai korelasi tersebut menunjukkan tingkat hubungan Rendah karena berada di antara 0,200 sampai dengan 0,399. Tabel model summary terlihat nilai Nilai R nilai sebesar 0,060 atau dengan kata lain 0,60%, yang artinya model penelitian mampu menjelaskan dari perubahan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya ($100\% - 0,60\% = 98,40\%$) dijelaskan oleh faktor lain, dimana peneliti tidak melakukan penelitian faktor tersebut.

c. Uji-t

Uji t Digunakan untuk menghitung signifikansi pengaruh secara parsial atau dari masing-masing variabel X terhadap Y. Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.t) sebagai berikut :

Tabel. 9
Uji-t

Model	t	Sig.
1 (Constant)	5.640	.000
X	2.510	.014

Sumber : Data Diolah Penulis 2020

Variabel X Budaya Organisasi didapatkan nilai sig. = 0.048 (Nilai Sig. $< 0,05$) lebih kecil dari 0,05, yang artinya variabel Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Marabahan Kota.

Pembahasan

Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Marabahan Kota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Variabel X Budaya Organisasi didapatkan nilai sig. = 0.048 (Nilai Sig. $< 0,05$) lebih kecil dari 0,05, yang artinya variabel Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Marabahan Kota, maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis yang menyatakan

bahwa “Terdapat pengaruh signifikan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Marabahan Kota.

Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Marabahan Kota. Telah terciptanya suatu budaya organisasi yang harmonis baik antara sesama pegawai maupun antara pegawai dan pimpinannya yang pada akhirnya telah meningkatkan kualitas pelayanan semua orang yang berada di lingkungan instansi tersebut, dan hal ini hendaklah dapat dijaga dengan baik oleh pegawai dan pimpinan sehingga terjadi kesinambungan yang harmonis dalam rangka pencapaian tujuan-tujuan instansi seperti yang diinginkan oleh instansi itu sendiri, yang pada akhirnya akan membawa dampak yang positif yang berada dalam instansi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat kita ketahui bersama bahwa pada umumnya instansi Kantor Kelurahan Marabahan Kota sudah dapat mewujudkan kondisi budaya organisasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel budaya organisasi (X) dengan item indikator sebagai berikut: keterlibatan, konsistensi, adaptabilitas dan misi, terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) pada Instansi Kantor Kelurahan Marabahan Kota. Ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan nilai-nilai budaya organisasi kepada pegawai maka kualitas pegawai pada masyarakat di instansi tersebut akan meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, maka disarankan agar pimpinan Instansi Kantor Kelurahan Marabahan Kota berupaya meningkatkan atau mempertahankan penerapan nilai-nilai budaya organisasi yang ada, melalui keterlibatan, konsistensi, adaptabilitas dan misi, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pegawai pada Instansi Kantor Kelurahan Marabahan Kota. Selain itu agar kiranya fasilitas penunjang pegawai dapat dilengkapi lagi supaya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat dimaksimalkan dengan baik. Kemudian Pegawai di Kantor Kelurahan Marabahan Kota agar kiranya dapat disiplin dan berkoordinasi serta bersinergis dalam melaksanakan pekerjaannya supaya pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai dapat terorganisir dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arika Martania, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Di Giant Sun City Sidoarjo
- Choirunnisa' Kurnia Safitri, Imam Suroso, Ketut Indraningrat, 2017. Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Jember
- Diponugroho, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kemampuan Inovasi Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Daya Tarik Produk Sebagai Variabel Intervening.
- Faradiba, S. R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. *Diponegoro Journal of Management*, 1-11.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, H. I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS* (6 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Hendri, 2012, Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Apotek Barito Farma Sukoharjo
- Junita Azimatul Usfa, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat Dan Pemilihan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Konsumen Apotek Arroz Farma 24 Pringsewu)
- Kreitner , R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi* (9 ed., Vol. 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (10 ed.). (V. A. Yuwono, S. Purwanti, A. T. P., & W. Rosari, Trans.) Yogyakarta: ANDI.
- Martania, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang Di Giant Sun City Sidoarjo.
- Novia Susanti, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok
- Puspitasari, D. (2012). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.
- Putro, S. W., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-9.
- Pratiwi, Ahmad Muhtadi, Emma Surahman, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (12 ed., Vol. 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). Perilaku Organisasi. In *Perilaku Organisasi* (R. Saraswati, & F. Sirait, Trans., p. 46). Jakarta: Salemba Empat.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Wibisaputra, A. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 KG.