

## **Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Subbag TU Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Setda Kabupaten Karanganyar**

### **The Influence of Organizational Culture and Employee Ability on Service Quality in the Administrative Subdivision of the Expert Staff and Staffing of the Regional Secretariat Office of Karanganyar Regency**

**Amelia Agustin**

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

[agustinamelia934@gmail.com](mailto:agustinamelia934@gmail.com)

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Subbag Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan metode kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar. Pengambilan sampel menggunakan teknik Insidental Sampling, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Dasar pengambilan sampel ini menggunakan rumus Cochran (Sugiyono, 2017). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada 3, yaitu metode observasi, metode angket atau kuesioner, dan metode dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh rendah terhadap Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Pegawai berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar. Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar. Hal ini dibuktikan dari Fhitung sebesar 54,616. Jika dibandingkan dengan nilai Ftabel sebesar 3,092, maka Fhitung > Ftabel. Sedangkan hasil analisis koefisien determinasi sebesar 0,537. Hal tersebut menunjukkan bahwa 53,7% variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai.

Kata kunci : Budaya Organisasi, Kemampuan Pegawai, Kualitas Pelayanan.

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of Organizational Culture and Employee Ability on Service Quality at the Administrative Subdivision of the Expert Staff and Staffing of the Regional Secretariat Office of Karanganyar Regency. The type of research conducted in this research is causal associative research with quantitative methods. The population of this research is the people who get services from the Sub-Division of Administration, Expert Staff and Staffing of the Regional Secretariat Office of Karanganyar Regency. Sampling using incidental sampling technique, so that the sample used in this study were 97 respondents. The basis for this sampling uses the Cochran formula (Sugiyono, 2017). There are 3 data collection methods used in this study, namely the observation method, the lifting method or questionnaire, and the documentation method. The data analysis technique used is descriptive statistics, validity test, reliability test, classical assumption test, hypothesis testing, and multiple linear regression analysis. The results of the study concluded that Organizational Culture had a low effect on Service Quality and Employee Ability had a strong effect on Service Quality in the Administrative Sub-Section of Expert Staff and Staffing of the Regional Secretariat Office of Karanganyar Regency. Organizational Culture and Employee Ability also have a positive and significant impact on Service Quality in the Administrative Sub-Section of Expert Staff and Staffing of the Regional Secretariat Office of Karanganyar Regency. This is evidenced by Fcount of 54.616. When compared with the Ftable value of 3.092, then Fcount > Ftable. While the results of the analysis of the coefficient of determination of 0.537. This shows that 53.7% of the Service Quality variable can be explained by the Organizational Culture and Employee Ability variables.*

*Keywords: Organizational Culture, Employee Ability, Service Quality.*

### **Pendahuluan**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan pada standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maksud peraturan ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan disuatu

organisasi publik berkaitan erat dengan budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi. Pegawai juga memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disuatu organisasi/perusahaan, karena kemajuan dan keberhasilan suatu organisasi/perusahaan, tidak lepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia yang baik. Pegawai adalah seorang pekerja yang mendapat

gaji atau kompensasi setiap bulannya dengan jumlah yang telah disepakati sebelumnya. Baik tidaknya kualitas layanan ini ditentukan dari sejauh mana kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Kemampuan pegawai disini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Thoha menyatakan bahwa, "Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pelatihan". Hal itu didukung oleh pendapat Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2000: 67) yang menyatakan bahwa, "Kemampuan (ability) sama dengan pengetahuan dan keterampilan (knowledge dan skill)". Sekretariat Daerah sebagai organisasi yang menjalankan fungsi koordinasi dan pelayanan teknis administrasi bagi seluruh instansi/lembaga pemerintah daerah, penilaian kinerja organisasi menjadi sangat penting, terutama dalam upaya perbaikan ke depan. Evaluasi kinerja sangat berguna untuk mengevaluasi kuantitas, kualitas pelayanan yang deskriptif dan efektif, motivasi, dan penyesuaian anggaran organisasi.

Sebagai organisasi publik, tugas pokok dan fungsi Sekretariat Daerah adalah mengkoordinir dan memberikan pelayanan administrasi, diperlukan informasi tentang kinerja lembaga yang ada dalam organisasi tersebut guna mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut dapat memenuhi

harapan dan memuaskan pengguna jasa. Budaya Organisasi menjadi salah satu faktor internal dalam meningkatkan kinerja organisasi, hal ini berkaitan dengan pelayanan publik terhadap masyarakat. Robbins (1998: 595) mengemukakan ada tujuh karakteristik primer yang digunakan untuk memahami hakikat dari budaya suatu organisasi, tujuh karakteristik primer tersebut adalah :

1. Inovasi dan pengambilan resiko (innovation and risk taking).
2. Perhatian pada rincian (attention to detail).
3. Orientasi pada hasil (outcome orientation).
4. Orientasi pada orang (people orientation).
5. Orientasi pada tim (team orientation).
6. Agresivitas (aggressiveness).
7. Kemantapan (stability).

Berdasarkan hasil pra survey di Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar, ditemukan beberapa masalah terkait budaya organisasi dan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut :

1. Pemberian pelayanan terhadap masyarakat kurang optimal dikarenakan masih terdapat beberapa ASN yang bersikap acuh, serta kurang memberi sambutan yang hangat.
2. Masih adanya diskriminasi dalam pelayanan yang mempunyai hubungan kekerabatan (keluarga),

cenderung lebih diutamakan. Hal ini dapat menimbulkan permasalahan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat cenderung menurun.

3. Integritas, kedisiplinan serta kredibilitas masih menjadi persoalan dalam membangun suasana yang kondusif dalam lingkungan bekerja. Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar ini, masih terdapat beberapa karyawan yang tidak disiplin seperti : keluar tanpa izin disaat jam kerja, dan pulang lebih awal dari jam yang telah ditentukan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar”.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar ?
2. Adakah pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar ?

3. Adakah pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar ?

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar.

### **Tinjauan Pustaka**

Budaya organisasi merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia (MSDM) dan teori organisasi. MSDM dilihat dari aspek perilaku, sedangkan teori organisasi dilihat dari aspek sekelompok individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. MSDM jika diartikan secara utuh

adalah sebagai pendekatan strategis dengan mengelola aset berharga organisasi yaitu orang-orang yang bekerja di organisasi tersebut secara individu dan kolektif yang berkontribusi pada tujuan pencapaian organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut pendapat Robins dan Judge (dalam Sulaksono Hari, 2015: 2) budaya organisasi adalah system yang dianut oleh semua anggota organisasi yang membedakan organisasi satu dengan yang lain. Budaya organisasi menjadi dasar orientasi bagi karyawan untuk memperhatikan kepentingan semua karyawan. Kemudian menurut pendapat (Sudaryono, 2017) mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan tata nilai yang disepakati dan dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi yang sifatnya dinamis dan mampu untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

1. Robbins (1998: 595) mengemukakan tujuh karakteristik primer yang digunakan untuk memahami hakikat dari budaya organisasi, ketujuh karakteristik primer tersebut sebagai berikut : Inovasi dan pengambilan resiko (innovation and risk taking). Suatu keleluasaan bagi anggota organisasi sehingga terdorong untuk melakukan tindakan-tindakan yang inovatif dan berani mengambil resiko.
2. Perhatian pada rincian (attention to detail). Harapan organisasi kepada anggotanya agar bertindak secara

cermat, analitis dan memperhatikan pada rincian.

3. Orientasi pada hasil (outcome orientation). Sejauh mana pihak manajemen organisasi lebih memperhatikan hasil kerja anggota organisasi daripada teknik teknik (proses) yang dilakukan untuk mencapai hasil tersebut.
4. Orientasi pada orang (people orientation). Bagaimana organisasi memperlakukan anggota-anggotanya secara manusiawi.
5. Orientasi pada tim (team orientation). Menunjukkan apakah proses-proses kerja dalam organisasi dilakukan dalam kelompok-kelompok kerja, bukan individu.
6. Keagresifan (agresiveness). Sejauh mana anggota organisasi berperilaku agresif dan kompetitif dalam proses kerjanya.
7. Kemantapan (stability). Menunjukkan stabil atau tidaknya organisasi dalam menata dirinya menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi.

Spencer and Spencer (dalam Hamzah Uno, 2010: 62) mendefinisikan kemampuan sebagai "Karakteristik yang menonjol dari seseorang individu yang berhubungan dengan kinerja efektif dan superior dalam suatu pekerjaan atau situasi". Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan serta kekuatan seorang individu dalam melakukan pekerjaan dimana dalam pekerjaan itu membutuhkan mental berfikir guna dapat memecahkan masalah (Lendi, 2016). Akadum (2009:

80) mengemukakan “pegawai adalah orang (manusia) yang secara sah bekerja pada suatu organisasi tertentu (perusahaan atau pemerintah). Meskipun demikian pegawai sering mereferensikan kepada pekerja kerah putih (kantoran), adapun pekerja kerah biru biasanya dikenal dengan buruh. Khusus seseorang yang bekerja pada negara (pemerintah) dikenal dengan pegawai negeri.”

Winardi (2002: 47) menjelaskan indikator- indikator kemampuan yaitu:

1. Keterampilan (skill)  
Adalah keterampilan dan kecakapan pegawai sebagai akumulasi dari bakat dan kepribadian yang dimilikinya. Indikator skill meliputi: mampu menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, kreatif, inovatif, dan memiliki kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan mengoperasikan komputer.
2. Pengetahuan (knowledge)  
Adalah pengetahuan yang dimiliki sebagai hasil pendidikan, pengalaman, dan pelatihan di bidang kerjanya. Indikator knowledge meliputi: berlatar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang kerjanya dan sering mengikuti pelatihan di bidangnya.
3. Pengalaman kerja (work experience)  
Adalah pengalaman kerja yang dimiliki pegawai di dinas perindustrian perdagangan dan koperasi umkm kota Cirebon. Indikator pengalaman kerja

meliputi : menguasai pekerjaan dengan baik, frekuensi kepindahan tempat kerja tinggi.

Bambang (2003: 23) mengungkapkan bahwa kemampuan seorang aparatur dapat dilihat dari pendidikan, latihan, dan pengalaman kerja. Karena dengan pendidikan dan latihan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan sikap yang lebih baik lagi.

Kualitas pelayanan dianggap sebagai kunci keberhasilan bagi organisasi karena dapat mengetahui seberapa puas pelanggan menggunakan jasa dari sebuah organisasi tersebut. Berikut adalah beberapa pengertian Kualitas Pelayanan menurut para ahli : Kualitas pelayanan menurut Wykcoy yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2011: 59) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi harapan. Sedangkan menurut Lewis dan Booms (dalam Fandy Tjiptono, 2012: 157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik.

Menurut Zeithaml dkk dalam Mardo (2016: 31) Memberikan indikator ukuran kualitas

pelayanan yang terletak pada 5 (lima) dimensi, yaitu :

1. Tangibles (Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya),
2. Reliability (Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya),
3. Responsiveness (Kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan),
4. Assurance (Kemampuan dan kramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan),
5. Emphaty (Sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan).

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala atau kejadian pada saat sekarang serta mengungkapkan data yang telah berlangsung tanpa memanipulasi variabel lainnya. Menurut Sugiyono (2016: 55) penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat, salah satu variabel (independent) mempengaruhi variabel lain (dependent). Adapun variabel

yang dihubungkan dalam penelitian ini adalah variabel yang terdiri dari Budaya Organisasi (X1), dan Kemampuan Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Penelitian ini berlokasi di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar, yang beralamatkan di Komplek Perkantoran Cangaan, Jl. Lawu No.385, Bejen, Karanganyar, Badran Asri, Cangaan, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar. Dalam penelitian ini menggunakan teknik Insidental Sampling. Insidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017). Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 97 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada 3, yaitu Metode Observasi (pengamatan), Metode Angket (kuesioner), Metode Dokumentasi.

Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari responden atau sumberdata lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data tiap variabel yang di

teliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu, Uji Kualitas data, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis .

**Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Analisi deskriptif presentase yang diperoleh dari hasil penelitian ini yaitu variabel budaya organisasi memiliki jawaban paling banyak pada pertanyaan nomor 3 sebanyak 75% menjawab sering, sedangkan variabel kemampuan pegawai memiliki jawaban paling banyak pada pertanyaan nomor 5 sebanyak 79% menjawab mampu, dan variabel kualitas pelayanan memiliki jawaban paling banyak pada pertanyaan nomor 2 sebanyak 78% menjawab sering.

**Tabel 1.** Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov**

	Unstandardized Residual
N	97
Normal Parametric Mean	.0000000
Std. Deviation	2.45400518
Most Extreme Absolute Differences	.134
Positive	.134
Negative	-.129
Kolmogorov-Smirnov Z	1.318
Asymp. Sig. (2-tailed)	.062

Berdasarkan tabel 1 diatas pada hasil uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov

Smirnov signifikansi pada  $0,062 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas atau berdistribusi normal.

**Tabel 2.** Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria
Budaya Organisasi (X1)	0,487	2,052	Tidak terjadi multikolinieritas
Kemampuan Pegawai (X2)	0,487	2,052	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber data : output SPSS yang diolah 2022

Hasil menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel X1 (Budaya Organisasi) 0,487, dan X2 (Kemampuan Pegawai) 0,487  $> 0,1$ . Nilai VIF untuk variabel X1 (Budaya Organisasi) 2,052, dan X2 (Kemampuan Pegawai) 2,052  $< 10$ , hal ini menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas atau model regresi tersebut lolos uji multikolinieritas.

Menurut Ghozali (2018) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk menguji model heteroskedastisitas menggunakan metode *glejser test*.



**Tabel 3.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Budaya Organisasi	0,180	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kemampuan Pegawai	0,903	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber data : output SPSS yang diolah 2022

Berdasarkan hasil tabel 3 diatas menunjukkan signifikansi dari Budaya Organisasi (X1) sebesar 0,180 dan Kemampuan Pegawai (X2) sebesar 0,903 > 0,05, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas (lolos uji heteroskedastisitas).

Menurut Ghozali (2018), Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meneliti apakah ada hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat atau untuk meneliti seberapa besar pengaruh Budaya Organisasi (X1), dan Kemampuan Pegawai (X2), terhadap Kualitas Pelayanan (Y). dengan menggunakan koefisien korelasi yang dapat dilihat dari persamaan dibawah ini :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kualitas Pelayanan
- X<sub>1</sub> = Budaya Organisasi
- X<sub>2</sub> = Kemampuan Pegawai
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub>b<sub>2</sub> = Koefisien regresi
- e = Standart Error

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.830	2.970		3.647	.000
Budaya Organisasi (X1)	.356	.120	.297	2.958	.004
Kemampuan Pegawai (X2)	.742	.152	.490	4.879	.000

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

**Tabel 4.** Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Sumber data : ouput SPSS yang diolah 2022

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda yang menggunakan bantuan program SPSS Statistic 16 pada tabel 4 diatas diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 10,830 + 0,356X_1 + 0,742X_2 + e$$

Yang berarti :

Nilai konstanta (a) sebesar 10,830 artinya apabila variabel X1 (Budaya Organisasi), dan variabel X2 (Kemampuan Pegawai) memiliki nilai sama dengan nol (0), maka variabel Y (Kualitas Pelayanan) sebesar 10,830.

Nilai b<sub>1</sub> sebesar 0,356 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan Budaya Organisasi sebesar 1 kali maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,356 dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai 0,356 ini dalam nilai interval korelasi terdapat pada nilai 0,20 - 0,399, sehingga tingkat hubungannya termasuk rendah.

Nilai  $b_2$  sebesar 0,742 dengan nilai positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan Kemampuan Pegawai sebesar 1 kali maka Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,742 dengan asumsi variabel yang lain konstan. Nilai 0,742 ini dalam nilai interval korelasi terdapat pada nilai 0,60 - 0,799, sehingga tingkat hubungannya termasuk kuat.

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan yang membuktikan bahwa variabel yang memiliki koefisien regresi tertinggi dengan nilai yang menjauhi angka nol, maknanya variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh dibandingkan variabel yang lain.

Menurut hasil analisis regresi linier berganda diatas, variabel Kemampuan Pegawai merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian kantor Sekretariat Daerah Kabuapten Karanganyar, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,742 dibandingkan dengan variabel Budaya Organisasi yang nilai koefisiennya hanya sebesar 0,356. Karena  $X_1 > X_2$  dimana  $0,742 > 0,356$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Pegawai berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian kantor Sekretariat Daerah Kabuapten Karanganyar.

Uji statistik t dilakukan untuk menjawab hipotesis penelitian yaitu apakah ada pengaruh dari Budaya Organisasi (X1), dan Kemampuan

Pegawai (X2), terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan (Y). Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS Statistics 16, pada tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha$  sebesar 0.05. Hasil dari output SPSS yang diperoleh apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel 5.** Hasil Uji t

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.830	2.970		3.647	.000
Budaya Organisasi (X1)	.356	.120	.297	2.958	.004
Kemampuan Pegawai (X2)	.742	.152	.490	4.879	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Dari tabel 5 diatas terdapat nilai dari  $t_{hitung}$  untuk setiap variabel, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh menggunakan rumus  $t_{tabel}$  (Sahid Raharjo, 2018) :

$$t_{tabel} = t \left( \frac{\alpha}{2} ; n - k - 1 \right)$$

Dimana : n = Jumlah Sampel

$\alpha = 0,05$  (95%)

k = Jumlah Variabel

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= t \left( \frac{0,05}{2} ; 97 - 2 - 1 \right) \\ &= t (0,025 ; 94) \\ &= 1,985 \end{aligned}$$

Maka dapat diambil kesimpulan dari setiap variabel, sebagai berikut :

Variabel Budaya Organisasi (X1), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,958 yang artinya bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,958 > 1,985$ ), dan tingkat signifikan sebesar

$0,004 < 0,05$ . Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan dari Budaya Organisasi ( $X_1$ ) terhadap Kualitas pelayanan ( $Y$ ).

Variabel Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,879 yang artinya bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,879 > 1,985$ ), dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan dari Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ).

**Tabel 6.** Hasil Uji F

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	671.813	2	335.906	54.616	.000 <sup>a</sup>
Residual	578.126	94	6.150		
Total	1249.938	96			

Sumber data : ouput SPSS yang diolah 2022

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat nilai dari  $F_{hitung}$  sebesar 54,616 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  diperoleh menggunakan rumus  $F_{tabel}$  (Sahid Raharjo, 2018) :

$$F_{tabel} = F ( k ; n - k )$$

Dimana : n = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel

$$F_{tabel} = F ( 2 ; 97 - 2 )$$

$$= F ( 2 ; 95 )$$

$$= 3,092$$

Maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,092, artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $54,616 > 3,092$ ), maka  $F_{hitung}$  lebih

besar dari  $F_{tabel}$  dan tingkat signifikan sebesar ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang bermakna model layak digunakan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Budaya Organisasi, dan Kemampuan Pegawai secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Menurut Ghazali (2016) koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

**Tabel 7.** Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 <sup>a</sup>	.537	.528	2.47997

Sumber data : ouput SPSS yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R Square) untuk model ini adalah sebesar 0,537 hal tersebut menunjukkan bahwa 53,7% variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel budaya organisasi dan kemampuan pegawai. Sedangkan sisanya ( $100\% - 53,7\%$ ) = 46,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

## Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Koefisien regresi Budaya Organisasi (X1) sebesar 0,356, nilai ini berada pada 0,20 - 0,399, sehingga dapat disimpulkan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh rendah terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar
2. Koefisien regresi Kemampuan Pegawai (X2) sebesar 0,742, nilai ini berada pada 0,60 - 0,799, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Pegawai berpengaruh kuat terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar, yang ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,958, dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 ( $2,958 > 1,985$ ), sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikan sebesar  $0,004 < 0,005$ .
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar, yang ditunjukkan dengan nilai

$t_{hitung}$  sebesar 4,879, dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 ( $4,879 > 1,985$ ), sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,005$ .

5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar, yang ditunjukkan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 54,616, dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,092, maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $54,616 > 3,092$ . Sedangkan hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,537 hal tersebut menunjukkan bahwa 53,7% variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai. Sedangkan sisanya ( $100\% - 53,7\%$ ) = 46,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Sub Bagian Tata Usaha Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar  
Berdasarkan hasil penelitian dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :
  - a) Dari segi pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar,

diketahui bahwa terdapat 9 orang (9,3%) yang menyatakan netral dalam pegawai memiliki inisiatif untuk menanyakan kebutuhan/keperluan pengguna jasa terlebih dahulu. Maka dari itu, bagi pegawai sebaiknya lebih berinisiatif untuk selalu menanyakan kebutuhan pengguna jasa terlebih dahulu.

- b) Dari segi pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian Tata Usaha Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar, diketahui bahwa terdapat 5 orang (5,2%) yang menyatakan netral dalam pegawai bertanggungjawab bila terjadi kesalahan dalam memberikan nomer surat keluar dan pegawai memberikan pelayanan dengan hasil yang maksimal. Maka dari itu, bagi pegawai sebaiknya lebih meningkatkan tanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam memberikan nomer surat keluar, dengan cara meneliti kembali nomer surat sebelum diberikan. Dan diharapkan pegawai memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar pengguna jasa puas dengan hasil yang diterima.
2. Bagi Peneliti  
Penelitian ini memberikan informasi bahwa variabel Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai memberikan pengaruh sebesar 53,7%, sedangkan sisanya  $(100\% - 53,7\%) = 46,3\%$  dipengaruhi

oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini, sehingga perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti : faktor motivasi, faktor kepemimpinan, faktor kesadaran, faktor penghargaan, dan lain sebagainya.

### Daftar Pustaka

- Bambang, BMA Hendra. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Travel CV. Tegas Grup di Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Informatics & Business Institute Darmajaya.
- Chair, Ummul. 2020. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa*. Maros: Universitas Negeri Maros.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hairudinor. 2020. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Administrasi Bisnis. Banjarmasin: Universitas Sari Mulia.
- Hikmawati. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Makasar: Fakultas Ilmu

*Sosial Universitas Negeri  
Makasar.*

*Medan Selatan).* Medan:  
Universitas Sumatera Utara.

- Kusuma, Putra A. 2021. *Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan PT. Hadeka Primantara.* Jurnal Parameter Vol 6. Bekasi: Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Tribuana.
- Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Mulyanawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik.* Bandung: Unpad Press.
- Nazila, Rahma N. 2018. *Pengaruh Pemberian Insentif dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktifitas Karyawan Pada PT. Indojava Agrinusa Pekanbaru.* Pekanbaru: UIN SUSKA Riau.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik).* Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Pradana, Eri N. 2014. *Model Motivasi Peningkatan Kinerja Karyawan.* Yogyakarta: Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Purba, C Andrey. 2015. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Unit Pelayanan terpadu Samsat*
- Radiany, Rahmady. 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada PTS di Kalimantan Selatan.* Jurnal Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan (Rahmady Radiany). Banjarmasin: STIE Pascasetia Banjarmasin.
- Risnawati, Dwi. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.* Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Robbins, P Stephen. 1998. *Organizational Behavior.* New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Sadiartha, Gede, Ngurah. 2015. *Budaya Organisasi.* Denpasar: PT Percetakan Bali.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2018. *Budaya Organisasi.* Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suzanto, Boy. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar.* Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship. Bandung: STIE Pasundan Bandung.
- Syahrir. 2018. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi*

*Terhadap Kualitas Pelayanan  
Kesehatan di Rumah Sakit  
Daerah Cibinong Kabupaten  
Bogor Provinsi Jawa Barat.*  
Jurnal MSDM Vol 5. Jakarta:  
Institut Pemerintahan Dalam  
Negeri Jakarta.

Implications for Further  
Research. *Journal of  
Marketing Volume 58.*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014  
Tentang Aparatur Sipil  
Negara.

Widjaja, A.W. 2006. *Administrasi  
Kepegawaian.* Jakarta:  
Rajawali.

Winardi, J. 2002. *Motivasi dan  
Pemotivasian dalam  
Manajemen.* Jakarta: PT Raja  
Grafindo Persada.

Yanti, Novi. 2016. *Peranan Pelatihan  
dan Pengembangan Dalam  
Meningkatkan Kinerja  
Karyawan PT Samudera  
Indonesia TBK Palembang.*  
Palembang: Politeknik Negeri  
Sriwijaya.

Yusuf, Rival. 2013. *Analisis  
Pengembangan Pegawai  
Dalam Rangka Meningkatkan  
Efektivitas Kerja Pada Instansi  
Pemerintahan.* Cirebon:  
Universitas Swadaya Gunung  
Jati.

Zeithaml, Valerie; A. Parasuraman and  
Berry Leonard. 1994.  
Reassessment of Expectation  
as a Comparison Standard in  
Measuring Service Quality