

**“Tema 6: Rekayasa Sosial dan Pengembangan Perdesaan”**

**MEMBANGUN KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS BUDAYA  
KERJA DAN KOMPETENSI DENGAN KUALITAS PELAYANAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI PADA BPPT-PM KABUPATEN MAJALENGKA)**

Oleh

Dewi Maharani

FISIP – Universitas Majalengka

Dianagroup212@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Oleh karena itu, dalam memberi pelayanan publik yang baik merupakan tugas utama pegawai negeri, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini dengan jelas diamanatkan dalam UUD 1945. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Majalengka sebagai unsur pelaksana teknis pelayanan administrasi publik di bidang Perizinan dan Penanaman Modal yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tanpa mengedepankan pendekatan birokratisasi. Pendekatan tersebut sebagai upaya mewujudkan Kabupaten Majalengka sebagai Daerah yang kondusif bagi Investasi. Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran empiris secara deskripsi dan verifikatif terkait budaya kerja, kompetensi dan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat pelaku usaha. Metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Majalengka. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Majalengka. Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Majalengka. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Majalengka terhadap kepuasan masyarakat.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik.

Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian Governance and Decentralization Survey (GDS) tahun 2012, sebagaimana yang dikemukakan oleh Dwiyanto, dkk (2013:83), ada tiga masalah penting yang banyak terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yaitu: pertama, besarnya diskriminasi dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan per-konco-an, kesamaan afiliasi politik, etnis dan agama. Kedua, tidak adanya kepastian waktu dan biaya. Perbedaan antara waktu dan biaya dari yang senyatanya diperlukan dan yang diinginkan oleh masyarakat masih sangat jauh. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN), sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan. Ketiga, sebagai konsekuensi dari kedua hal tersebut di atas, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Soeprapto (2004:45), melakukan kajian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan konsep Citizen's Charter pada instansi pemerintah, hingga sekarang kualitas pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh akses yang sulit, prosedur berbelit-belit, biaya yang tinggi karena praktek pungutan liar (pungli). Begitu juga menurut Dwiyanto, dkk (2013:98), bahwa masih terdapat kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik, di mana masyarakat yang tergolong miskin sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki "uang", sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Para pejabat birokrasi menganggap "uang" itu sebagai sesuatu yang wajar karena itu adalah ungkapan terima kasih atas jasanya memperlancar proses pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat.

Buruknya sistem birokrasi pemerintahan dengan segala implikasinya menjadi titik tolak pemikiran pemerintah untuk melakukan usaha-usaha perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya kualitas pelayanan publik terhadap kemajuan pembangunan baik itu pelayanan publik yang dilakukan oleh pusat maupun oleh pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik baik itu tentang perizinan ataupun non perizinan. Selain itu, perbaikan kualitas pelayanan tentang perizinan ditujukan untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi dunia usaha baik bagi pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah serta meningkatkan daya tarik investasi. Kualitas pelayanan kepada masyarakat (publik) seringkali merupakan tolak ukur

keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Pemerintah harus senantiasa mampu menyediakan pelayanan dengan kualitas yang mendekati harapan masyarakat. Pemerintah bisa mengadopsi Citizen Charter's, yaitu suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Artinya, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik (Soeprapto, 2005:75).

Oleh karena itu, dalam memberi pelayanan publik yang baik merupakan tugas utama pegawai negeri, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini dengan jelas diamanatkan dalam UUD 1945. Pada alenia keempat Pembukaan UUD 1945 tersebut dinyatakan bahwa ada 4 (empat) tujuan dari berdirinya Negara Republik Indonesia yaitu (1) melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, (2) memajukan kesejahteraan umum, (3) mencerdaskan kehidupan bangsa, dan (4) melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No.81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik.

Kebijakan tersebut dibuat untuk merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-

pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah bidang pelayanan perizinan terpadu. Reformasi bidang pelayanan perizinan terpadu dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan semua jenis perizinan dan menjadikannya lebih efisien dan efektif dalam implementasinya.

Terbentuknya Badan Pelayanan Terpadu (BPT) di Kabupaten Majalengka tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka serta Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas Pokok dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Majalengka. Pada Tahun 2009 terjadi perampingan perangkat daerah maupun susunan organisasi lembaga teknis daerah di mana Badan Pelayanan Terpadu dengan Kantor Penanaman Modal Kabupaten Majalengka digabung sehingga berubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Majalengka sebagai unsur pelaksana teknis pelayanan administrasi publik di bidang Perizinan dan Penanaman Modal yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tanpa mengedepankan pendekatan birokratisasi. pendekatan tersebut sebagai upaya mewujudkan Kabupaten Majalengka sebagai Daerah yang kondusif bagi Investasi. Penataan kelembagaan dan penyempurnaan tatalaksanaan pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal mutlak dilakukan dan bersamaan dengan itu pula perubahan sikap perilaku dan karakter para penyelenggara pelayanan Perizinan juga perlu ditata, agar memiliki moral yang baik, memiliki sikap diri yang Ikhlas, jujur, bersih dan anti suap, serta memiliki intelektualitas yang cukup dan kompeten dibidangnya. Perubahan di maksud sebagai upaya memperbaiki citra pelayanan yang selama ini dipahami oleh banyak orang tentang pelayanan sektor publik yang lamban, korup dan tidak profesional, diharapkan pada akhirnya pelayan publik dibidang Perizinan dan penanaman modal dapat diperbaiki dan tercipta birokrasi yang kuat, efektif dan bersih.

Banyak faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada BPPT-PM Kabupaten Majalengka, salah satu di antaranya adalah menyoroti aspek budaya kerja dan kompetensi pegawai yang dinilai memiliki peranan cukup sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Budaya kerja atau Budaya Organisasi merupakan faktor yang sangat

penting di dalam organisasi sehingga efektivitas organisasi dapat ditingkatkan dengan menciptakan budaya yang tepat dan dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi. Organisasi dengan budaya yang kuat dan positif akan memungkinkan orang merasa termotivasi untuk berkembang, belajar dan memperbaiki diri.

Budaya organisasi berdampak pada kinerja organisasi, bahkan mungkin merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi. Meskipun tidak mudah untuk berubah, budaya organisasi dapat meningkatkan kinerja, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat (Tan, 2002:122). Para ahli bidang perilaku organisasi melihat bahwa hubungan konstruk budaya organisasi dengan konstruk kualitas pelayanan sangat erat. Penelitian yang dilakukan Moeljono, (2003); Denison, (1990); Kotter and Hasket,(1992); Robbins, (2009); Fey and Denison, (2000); dan Onken, (1998). Penelitian ini menyimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Selain budaya kerja yang dinilai mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan, faktor lainnya adalah kompetensi pegawai. Kompetensi karyawan adalah mengacu pada pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill) dan perilaku (attitude) individu yang secara langsung mempengaruhi kinerja mereka (Dessler, 2004: 713). Kompetensi pegawai akan meningkat apabila pegawai diberikan motivasi yang cukup untuk menambah gairah atau semangat kerja dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawab yang dibeban.

Dari uraian yang dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk membuat suatu kajian yang lebih mendalam mengenai masalah tersebut yang berbentuk tesis dengan judul:” Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan serta Dampaknya pada Kepuasan Masyarakat Pelaku Usaha pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kabupaten Majalengka.”

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Adapun Obyek penelitian dalam tulisan ini meliputi: (1) Budaya Kerja (2) Kompetensi Pegawai, (3) Kualitas Pelayanan, dan (4) Kepuasan Masyarakat Pelaku Usaha. Adapun subyek penelitian dalam tulisan ini, adalah masyarakat para pelaku usaha yang pernah menerima pelayanan di BPPT-PM Kabupaten Majalengka. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pelaku usaha di Kabupaten Majalengka yang telah menerima pelayanan pada BPPT-PM Kabupaten Majalengka dengan jumlah 2.389

masyarakat yang telah menerima pelayanan di BPPT-PM Kabupaten Majalengka. Sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat presisi 10%, sehingga jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 orang. Pada penelitian ini analisis kuantitatif menggunakan analisis jalur (path analysis). Tujuan menggunakan analisis jalur pada penelitian ini adalah untuk menentukan besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, baik itu pengaruh yang sifatnya secara langsung maupun tidak langsung, serta mengukur besarnya pengaruh dari suatu variabel penyebab ke variabel akibat yang disebut dengan koefisien jalur.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data**

Pengujian validitas pada penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat keakuratan dari instrumen penelitian. Jumlah instrumen pada penelitian ini seluruhnya sebanyak 39 instrumen dari 15 dimensi dan 4 variabel. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan teknik analisis product moment dan alpha cronbach seluruhnya dinyatakan valid dan reliabel. Penentuan valid atau tidaknya pada penelitian ini diperoleh dari nilai r-hitung yang dikonsultasikan dengan r-tabel, dengan dk (n-k), sehingga nilai  $dk=96-4=92$ , sehingga nilai r-tabel sebesar 0,203, sedangkan nilai reliabilitas dikonsultasikan dengan nilai 0,600, yang diambil dari teori Sugiyono (2010). Dari tabel di atas terkait hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat bahwa pengujian validitas yang dilihat dari nilai Corrected Item-Total Correlation  $> 0,203$  (r-tabel), sehingga disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada variabel penelitian (budaya kerja, kompetensi, kualitas pelayanan dan kepuasan public) dinyatakan valid. Selanjutnya uji reliabilitas didapat bahwa nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted  $> 0,600$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada variabel budaya organisasi seluruhnya dinyatakan reliabel.

### **Analisis Deskriptif**

Tabel 1 Analisis Deskriptif variable Budaya Organisasi

	N	Min imum	Maxi mum	Mean	Std. Deviation
Ketaatan terhadap peraturan	96	1.00	5.00	3.2813	1.27075
Prosedur	96	1.00	5.00	3.1667	1.14861
Waktu kerja	96	1.00	5.00	2.8750	1.21612
Berinteraksi dengan mitra	96	1.00	5.00	2.7292	.90005
Kesiapan untuk memberi informasi	96	1.00	5.00	2.7813	.87302
Kesiapan menerima informasi	96	1.00	5.00	2.6250	1.00786
Penghargaan individu	96	1.00	5.00	2.8125	1.08882
Ketaatan terhadap Tugas	96	1.00	5.00	2.8542	1.11430
Tanggung jawab	96	1.00	5.00	2.9375	1.00328
Kesediaan untuk menerima saran	96	1.00	5.00	2.9792	1.13304
Kesediaan untuk bekerjasama	96	1.00	5.00	3.0104	1.07110
Valid N (listwise)	96				

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa indikator ketaatan terhadap peraturan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,28 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,27, sementara nilai rata-rata terendah terdapat pada indicator kesiapan menerima informasi dengan nilai rata-rata sebesar 2,62 dan nilai standar deviasi sebesar 1,00.

Tabel 2 Analisis Deskriptif variable Kompetensi

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tingkat Pendidikan	96	1.00	5.00	2.6875	1.17260
Pengalaman Kerja	96	1.00	5.00	2.6562	1.03444
Kemampuan Menganalisis	96	1.00	5.00	2.8750	1.09784
Pengendalian Diri ( <i>Self Control</i> )	96	1.00	5.00	2.9062	1.07682
Kepercayaan Diri ( <i>Self Confidence</i> )	96	1.00	5.00	2.8333	1.12078
Fleksibilitas ( <i>Flexibility</i> )	96	1.00	5.00	3.0208	1.10481
Membangun Hubungan ( <i>Relationship Building</i> )	96	1.00	5.00	2.9896	1.14703
Valid N (listwise)	96				

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dimensi kompetensi non-teknis pada indicator fleksibilitas seorang pegawai memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,02 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,10, sementara nilai rata-rata terendah terdapat pada indicator pengalaman kerja nilai rata-rata sebesar 2,65 dan nilai standar deviasi sebesar 1,03.

**Tabel 3 Analisis Deskriptif variable Kualitas Pelayanan**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fasilitas fisik	96	1.00	5.00	3.1146	1.06494
Perlengkapan dan peralatan yang digunakan	96	1.00	5.00	2.9375	1.00328
penampilan pegawainya	96	1.00	5.00	2.9687	1.15579
kemampuan organisasi dalam pelayanan	96	1.00	5.00	2.9792	1.02576
kesesuaian dengan harapan	96	1.00	5.00	2.7500	1.18766
kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat	96	1.00	5.00	2.7083	1.05548
Penyampaian informasi yang jelas	96	1.00	5.00	2.9167	1.12078
Komunikasi	96	1.00	5.00	2.8542	1.09524
Kredibilitas	96	1.00	5.00	2.7604	1.06371
Kompeten	96	1.00	5.00	2.8125	1.08882
Sopan santun	96	1.00	5.00	2.9792	1.14229
Perhatian	96	1.00	5.00	2.9583	1.13246
Waktu operasional	96	1.00	5.00	3.0938	1.18835
Valid N (listwise)	96				

Sumber : Hasil Penelitian

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa indicator fasilitas fisik yang dimiliki oleh BPPT-PM memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,11 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,06, sementara nilai rata-rata terendah terdapat pada indicator kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dengan nilai rata-rata sebesar 2,70 dan nilai standar deviasi sebesar 1,05.

**Tabel 4 Analisis Deskriptif variable Kepuasan Masyarakat**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan dalam menghubungi	96	1.00	5.00	3.4375	1.25499
Kemudahan prosedur	96	1.00	5.00	3.1563	1.15465
Keterbukan proses dan prosedur	96	1.00	5.00	2.9583	1.17801
Transparansi biaya administrasi	96	1.00	5.00	2.7404	.97056
Kejujuran dalam melayani	96	1.00	5.00	2.7604	.86748
Kejujuran dalam proses administrasi	96	1.00	5.00	2.7500	1.09545
Keadilan dalam memberikan solusi	96	1.00	5.00	2.8646	1.10138
Kecepatan dalam menyelesaikan masalah	96	1.00	5.00	2.7917	1.08499
Valid N (listwise)	96				

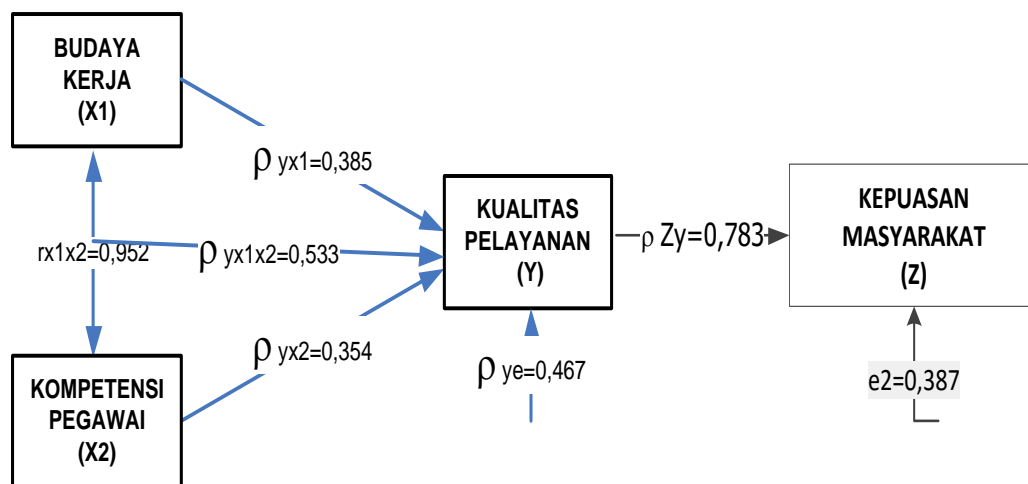
Sumber : Hasil Penelitian



Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa indikator kemudahan dalam menghubungi memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,43 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,25, sementara nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator transparansi biaya administrasi dengan nilai rata-rata sebesar 2,74 dan nilai standar deviasi sebesar 0,97.

### 1. Analisis Jalur (*path Analysis*)

Hasil analisis jalur yang dibantu dengan program SPSS Versi 20.0 dari keempat variabel, yaitu variabel budaya kerja, kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang didapat dari 39 instrumen penelitian yang disebarakan kepada pegawai dan pelaku usaha di Kabupaten Majalengka terkait dengan proses perizinan pada BPPT-PM Majalengka, dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



**Gambar 1 Hasil Analisis Jalur (*Full Model Analysis*)**

#### a) Analisis Jalur untuk Sub Struktur 1

Analisis koefisien jalur untuk sub struktur 1 adalah variabel budaya dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang didasarkan dari persepsi responden yang telah dijadikan sampel penelitian yang nantinya akan digeneralisasikan ke dalam populasi penelitian. Adapun hasil pengolahan analisis jalur dengan menggunakan program SPSS versi 20.0 diuraikan sebagai berikut :

Tabel 5 Koefisien Jalur Variabel Budaya kerja dan Kompetensi pegawai

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.862	2.023		4.875	.000
	Motivasi_Kerja_X1	.388	.173	.385	2.234	.027
	Disiplin_Kerja_X2	.363	.177	.354	2.055	.041

a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai\_Y

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00

Berdasarkan Tabel 5, maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien jalur untuk variabel budaya kerja sebesar 0,385 dan variabel kompetensi pegawai sebesar 0,354. Penjelasan mengenai nilai koefisien determinasi dijelaskan pada Tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 6 Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 <sup>a</sup>	.533	.528	3.66997

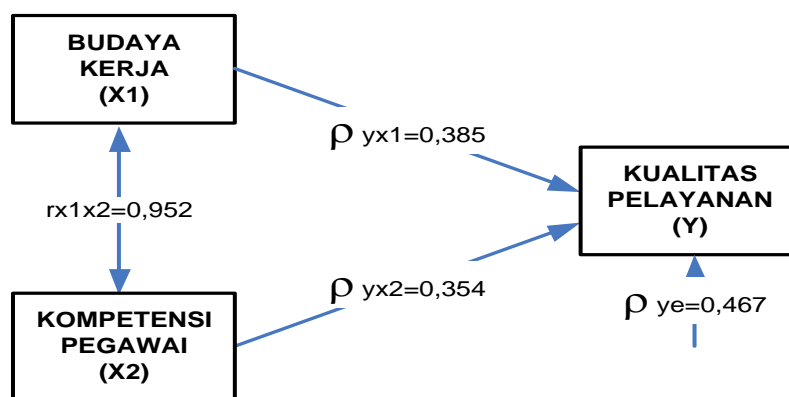
a. Predictors: (Constant), Disiplin\_Kerja\_X2, Motivasi\_Kerja\_X1

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi untuk kedua variabel (budaya dan kompetensi pegawai) sebesar 0,533 dan sisanya sebesar 0,467 dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Dari kedua tabel di atas, dapat dituliskan ke dalam bentuk persamaan analisis jalur untuk sub struktur 1 sebagai berikut :

$$Y = 0,416 X1 + 0,342 X2 + 0,567 e.$$

Dari persamaan di atas, maka dapat digambarkan ke dalam output diagram analisis jalur seperti berikut :



Gambar 2 Analisis Sub-Struktur 1

### b) Analisis Kontribusi Pengaruh

Berdasarkan tabel di atas, dapat dihitung mengenai besaran pengaruh langsung, tidak langsung, total pengaruh secara parsial dan total pengaruh secara simultan, yang dijelaskan sebagai berikut :

#### Pengaruh Langsung

Pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel budaya kerja ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebesar  $0,385^2 \times 100\% = 14,822\%$ .

Pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel kompetensi pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebesar  $0,354^2 \times 100\% = 12,532\%$ .

#### Pengaruh tidak Langsung

Pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh budaya kerja ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) melalui kompetensi pegawai ( $X_2$ ) sebesar 12,974%.

Pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh kompetensi pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) melalui kompetensi pegawai ( $X_2$ ) sebesar 12,974%.

#### Total Pengaruh secara Parsial

Total pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel budaya kerja ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebesar  $14,822\% + 12,974\% = 27,796\%$ .

Total pengaruh langsung yang diberikan oleh variabel kompetensi pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) sebesar  $12,532\% + 12,974\% = 25,51\%$ .

#### Pengaruh Simultan

Pengaruh yang diberikan oleh variabel budaya kerja dan kompetensi pegawai secara simultan sebesar 53,306%.

Pengaruh yang diberikan oleh variabel lain diluar penelitian sebesar 46,694%.

c) Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini terbagi ke dalam pengujian hipotesis secara parsial dan simultan. Adapun pengujian hipotesis secara parsial untuk menjawab dari rumusan permasalahan dan pernyataan hipotesis, dijelaskan sebagai berikut :

**a. Pengujian Hipotesis secara Parsial**

$H_0 : \rho_{yx1} = 0$  : Budaya kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

$H_1 : \rho_{yx1} \neq 0$  : Budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

Dengan kriteria uji : tolak  $H_0$  jika Sig. <0.05 atau t hitung > t tabel.

Tabel 7 Pengaruh Budaya Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kualitas pelayanan (Y)

Struktural	Koefisien jalur	t hitung	Sign.	Kesimpulan
$\rho_{yx1}$	0,385	2,234	0.027	<b>Ho ditolak,</b> terdapat pengaruh $X_1$ terhadap Y

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,385; nilai t hitung adalah 2,234 dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %. diperoleh nilai Sign. = 0.000. Sesuai dengan hasil yang diperoleh yaitu Sign.( 0.000) < 0.05 serta t-hitung (2,234) > t-tabel (1,968) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pengujian selanjutnya dijelaskan pada variabel sebagai berikut:

$H_0 : \rho_{yx2} = 0$  : Kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

$H_1 : \rho_{yx2} \neq 0$  : Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

Dengan kriteria uji : tolak  $H_0$  jika Sig. <0.05 atau t hitung > t tabel.

Tabel 8 Pengaruh Kompetensi pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kualitas pelayanan (Y)

Struktural	Koefisien jalur	t hitung	Sign.	Kesimpulan
$\rho_{yx1}$	0,354	2,055	0.000	<b>Ho ditolak,</b> terdapat pengaruh $X_2$ terhadap Y

Sumber : Hasil perhitungan statistik (terlampir).

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,354 dan nilai t hitung adalah 2,055 dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %. diperoleh nilai Sign. = 0.000. Sesuai dengan hasil yang diperoleh yaitu Sign.( 0.000) < 0.05 serta t-hitung (2,055) > t-

tabel (1,968) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pengujian selanjutnya diuji secara simultan, yang diuraikan sebagai berikut :

- $H_0 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} = 0$  Budaya kerja dan kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan  
 $H_1 : \rho_{yx1} \neq \rho_{yx2} \neq 0$  Budaya kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap prestasi kualitas pelayanan

Dengan kriteria uji : tolak  $H_0$  jika Sig.  $< 0.05$  atau F hitung  $> F$  Tabel

Tabel 9 Pengujian secara Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2571.220	2	1285.610	95.452	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2249.274	167	13.469		
	Total	4820.494	169			

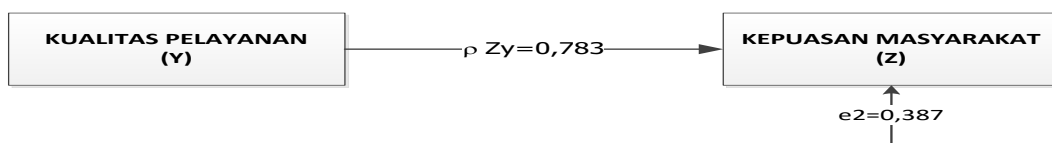
a. Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai\_Y

b. Predictors: (Constant), Disiplin\_Kerja\_X2, Motivasi\_Kerja\_X1

Dari tabel di atas, terlihat bahwa F hitung adalah 95,452 dengan nilai Sign. = 0,000, lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

#### Analisis Jalur Sub Struktur II

Hasil perhitungan analisis jalur untuk sub struktur II yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 3 Hasil Analisis Sub Struktur II

Dari gambar di atas, terlihat bahwa nilai koefisien jalur antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,783. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dinilai berpengaruh terhadap pembentukan kepuasan masyarakat sebesar 61,30% dan sisanya sebesar 38,70% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Untuk menguatkan hasil temuan tersebut maka di bawah ini akan diuraikan pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut :

$H_0 : \rho_{yx1} = 0$                       Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

$H_1 : \rho_{yx1} \neq 0$         :    Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Dengan kriteria uji : tolak  $H_0$  jika Sig. <0.05 atau t hitung > t tabel.

Tabel 10 Pengaruh Kualitas pelayanan (Y) terhadap Kepuasan masyarakat (Z)

Struktural	Koefisien jalur	t hitung	Sign.	Kesimpulan
$\rho_{yx1}$	0,783	16,330	0.000	<b>Ho ditolak</b> , terdapat pengaruh Y terhadap Z

Sumber : Data Hasil Analisis SPSS Versi 20.00

Hasil perhitungan di atas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,783 dan nilai t-hitung sebesar 16,330 dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 %. diperoleh nilai Sign. = 0.000. Sesuai dengan hasil yang diperoleh yaitu Sign.( 0.000) < 0.05 serta t-hitung (2,234) > t-tabel (1,968) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

## 2. Temuan Analisis Verifikatif

Hasil analisis secara parsial dari variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan menghasilkan besaran pengaruh langsung sebesar 14,822%. Pengaruh tidak langsungnya dari budaya kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kompetensi pegawai sebesar 12,974%, sehingga total pengaruh yang didapat dari variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 27,796%. Dari hasil pengujian hipotesis antara budaya kerja terhadap kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan, hal ini dilihat dari perolehan nilai t-hitung sebesar 2,234 dan nilai t-tabel sebesar 1,968 termasuk dalam kategori  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Moeljono, 2003; Denison, 1990; Kotter and Hasket, 1992; Robbins, 2009; Fey and Denison, 2000; dan Onken, 1998) yang telah membuktikan terlebih dahulu bahwa faktor budaya kerja dinilai cukup berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis parsial yang kedua dari variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan menghasilkan besaran pengaruh langsung sebesar 12,532%. Pengaruh tidak langsungnya dari kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan melalui budaya kerja sebesar 12,974%, sehingga total pengaruh yang didapat dari variabel budaya kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 25,51%. Dari hasil pengujian hipotesis antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan, hal ini dilihat dari

perolehan nilai t-hitung sebesar 2,055 dan nilai t-tabel sebesar 1,968 termasuk dalam kategori H1 diterima dan H0 ditolak. Hasil penelitian ini memperkuat teori dari Dessler (2004:713) yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai yang terdiri dari skill, knowledge dan perilaku memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Hasil analisis simultan dari budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan menghasilkan total pengaruh bersamaan sebesar 53,306%, dan sisa pengaruhnya sebesar 46,694%. Hasil temuan ini mengkonfirmasi dari teori Dessler (2004); (Moeljono, 2003; Denison, 1990; Kotter and Hasket, 1992; Robbins, 2009; Fey and Denison, 2000; dan Onken, 1998). Hasil ini diperkuat oleh pengujian secara simultan yang dilihat dari nilai F-hitung sebesar 95,452 yang diperbandingkan dengan dan nilai sign. sebesar 0,000, yang menghasilkan bahwa budaya kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh simultan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 61,30% dan sisanya sebesar 38,70% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Hasil penelitian ini memperkuat teori Lupiyoadi (2001) dan (Parasuraman dkk. dalam Simamora, 2001:186) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Carl F Fey, Daniel R Denison. 2000. *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: Wiley.
- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Indeks.
- Djokosantoso, Moeljono. 2003. *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Bandung: Armico.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi ...* <http://papers.gunadarma.ac.id> pada tanggal 17 Juli 2013.
- Marina H.Onken. 1998. *Temporal Elements of Organizational Culture and. Impact of Firm Performance*. Florida.
- Robbins, Stephen dan Judge Timothy. 2009. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soeprapto, Riyadi. 2005. *Pengembangan Model Citizen's Charter*. Jakarta: Balai Pustaka
- Walsh, Kieron dan Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Prenhalindo.