

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN SOPPENG

A.Yuli Yuniarti^{1*}, Ihyani Malik², Nuriyanti Mustari³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study purposed to determine the effect of organizational culture on the quality of STNK services in the Soppeng District Samsat Office. The research method used a mixed methods with the type of phenomenology and survey research. The hypothesis put forward was the organizational culture of quality. Data was obtained from 60 respondents consisting of 11 employees and 49 people in the community. The data analysis technique used a simple linear regression analysis method with $Y = 41,464 + 436 X$ with the Pearson product moment (r) through the SPSS Version 22.0 program at a significant level $\alpha = 0.05$. The results of this study showed that there was a significant positive effect between organizational culture on service quality Vehicle Number Certificate in the Samsat Office in Soppeng Regency with a regression coefficient of 0.436 for the interpretation of the regression coefficient in the medium category so that it could be said that there was an influence of organizational culture on the service quality of the vehicle registration at the Samsat Office Soppeng Regency.

Keywords: *organizational culture, service quality*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian mixed methods dengan tipe penelitian fenomenologi dan survei. Hipotesis yang dikemukakan adalah budaya organisasi terhadap kualitas. Data diperoleh dari 60 Responden yang terdiri dari 11 orang pegawai dan 49 orang masyarakat. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear sederhana dengan $Y = 41,464 + 436 X$ dengan bantuan *Pearson product moment* (r) melalui program SPSS Versi 22.0 pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng dengan koefisien regresi 0,436 sebesar dalam interpretasi koefisien regresi pada kategori sedang sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng.

Kata Kunci: budaya organisasi, kualitas pelayanan

* yuli@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah suatu tanggung jawab pemerintah atas setiap kegiatan yang dilaksanakan demi kepentingan publik atau masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan peraturan yang menjadi titik tolak berubahnya wajah birokrasi di Indonesia. Pada UU ini telah ditetapkan beberapa nilai dasar Aparatur Sipil Negara yang harus dipatuhi, yakni tercantum pada BAB II pasal 4 yang bunyinya mempertanggung jawabkan segala bentuk perbuatan dan kinerjanya terhadap publik, dan memberikan pelayanan yang terbuka, tanggap, responsif, akurat, efektif dan efisien, serta mementingkan pencapaian sebuah hasil dan mendorong kinerja pegawai. Seperti pendapat yang diungkapkan oleh Albrecht dan Zemke dalam buku Dwiyanto (2005), mengatakan kualitas pelayanan publik ditentukan berdasarkan kemampuan aparat, kualitas yang digunakan dalam memproses pelayanan, budaya organisasi, dan sebagainya. Budaya organisasi merupakan sebagai alat yang mengikat anggota organisasi berdasarkan nilai-nilai yang harus dipatuhi bersama. Budaya organisasi

dapat diamati dari keseharian para pegawai dalam melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan akan semakin baik apabila budaya organisasi baik pula. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Budaya organisasi merupakan sebagai alat yang mengikat anggota organisasi berdasarkan nilai-nilai yang harus dipatuhi bersama. Budaya organisasi dapat diamati dari keseharian para pegawai dalam melakukan pelayanan. Kualitas pelayanan akan semakin baik apabila budaya organisasi baik pula. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Hal ini terlihat di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng sebagai instansi pelayanan publik yang merupakan pelayanan kepengurusan kepemilikan kendaraan bermotor. Pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng masih beragam seperti kedisiplinan pegawai, fasilitas yang kurang memadai, lokasi samsat yang tidak strategis serta lahan parkir yang banyak dikeluhkan masyarakat yang datang serta pengurusan STNK di nilai tidak konsisten karena persyaratan

pengurusan perpanjangan STNK berbelit belit seperti petugas di bagian loket terkadang meminta kelengkapan seperti foto copy Kartu Tanda Penduduk bagi wajib pajak.

Menurut Robert G Owens, dalam buku Tika (2006) budaya organisasi merupakan pokok penyelesaian masalah dari luar dan dari dalam organisasi yang penyelenggaraan dilaksanakan secara tepat oleh suatu kelompok anggota baru sebagai cara untuk, mengetahui, memikirkan dan merasakan masalah-masalah terkait.

Victor S.L Tan dalam buku Wibowo (2006), menjelaskan bahwa, budaya organisasi ialah suatu aturan yang terdapat sebuah kepercayaan, nilai inti, dan pola perilaku dalam sebuah organisasi. Keyakinan merupakan suatu dugaan dan tanggapan mengenai sesuatu, orang dan organisasi secara keseluruhan, dan diterima sebagai sesuatu yang benar dan sah.

Menurut Robbins dalam bukunya (2006), karakter budaya organisasi dibagi menjadi 7 yaitu : (1) Inovasi dan pengambilan resiko (innovation and risk taking). Suatu tindakan pegawai didorong untuk melakukan sebuah inovasi dan pengambilan resiko. (2) Perhatian yang rinci (attention to detail). Suatu tindakan dimana para pegawai diharapkan lebih menunjukkan

ketelitian, uraian dan lebih detail. (3) Orientasi Hasil (outcome orientation). Tingkatan dimana manajemen memusatkan perhatian pada hasil, tidak memperhatikan proses dan strategi yang dipakai untuk mencapai sebuah hasil. (4) Orientasi pada Individu (people orientation). Bentuk tindakan manajemen dalam memperhitungkan efek hasil-hasil anggota organisasi. (5) Orientasi Tim (team orientation). Kegiatan kerja yang dilakukan berdasarkan suatu tim bukan dilakukan secara individu. (6) Agresivitas (aggressiveness). Suatu tindakan dimana anggota organisasi memiliki sifat agresif dan bersaing. (7) Stabilitas (stability). Suatu tindakan organisasi mempertahankan kondisi sekarang (status quo) dari pada pertumbuhan.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah seluruh rangkaian kegiatan dalam memenuhi pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kurniawan dalam buku Sinambela (2006), Pelayanan publik ialah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta

kepada masyarakat, untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kemauan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat tidak hanya dari instansi pemerintah melainkan juga dari swasta. Pelayanan publik oleh instansi pemerintah bermotifkan sosial-politik, yakni menjalankan tugas hanya untuk mendapatkan dukungan suara sedangkan pihak swasta memiliki motif ekonomi hanya untuk mendapatkan sebuah keuntungan.

Menurut Albrecht dan Zemke dalam buku Dwiyanto (2005), menyatakan bahwa kualitas pelayanan public ialah hasil dari interaksi berbagai macam aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Menurut Sinambela dalam bukunya (2006), menyatakan bahwa, kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelayanan yang terstruktur dan menyeluruh yang dinamakan dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik adalah mutu atau kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang dapat memenuhi kemauan atau kebutuhan masyarakat.

Menurut Fandy Tjiptono (2007:4), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu suatu kondisi dinamis yang

berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Moenir (2002: 88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai berikut: a) Faktor kesadaran adalah kesadaran yang dimiliki pejabat dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai terhadap tanggung jawab yang dimiliki mampu membawa sebuah dampak yang sangat positif terhadap organisasinya, b) faktor aturan yaitu aturan yang ada dalam organisasi yang mutlak kebenarannya yang menjadi landasan dalam bekerja yang harus diketahui oleh organisasi yang berkepentingan atau bersangkutan. c) faktor organisasi adalah sistem yang menjalankan sebuah mekanisme kegiatan dalam usaha mencapai suatu tujuan, d) faktor pendapatan adalah pendapatan pegawai mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan yang mampu memotivasi pegawai bekerja secara baik, e) faktor keterampilan tugas adalah keterampilan petugas dalam memberikan sebuah pelayanan. Ada tiga kemampuan yang

harus dimiliki, yaitu manajerial, teknis dan membuat konsep, f) Faktor sarana adalah berupa peralatan, perlengkapan dan alat bantu dibutuhkan dalam pelayanan.

Menurut Dwiyanto (dalam Tangklisan, 2005: 223) adapun faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : a) Faktor internal meliputi sikap terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerja sama, b) Faktor eksternal meliputi budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi social ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat serta organisasi LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip dalam buku oleh Ratminto dan Winarsih (2006), adapun lima aspek yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, yaitu: a) Tangibles (nyata atau ketampakan fisik), artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain, b) Reliability (realibilitas atau kehandalan) adalah keterampilan dalam menyelenggarakan pelayanan yang akurat, c) Responsiveness (responsivitas atau daya tanggap) adalah kerelaan pegawai untuk menolong customers dan

menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat juga tanggap terhadap keinginan konsumen, d) Assurance (kepastian atau jaminan) adalah kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan rasa percaya ke pelanggan. (e) Empathy (empati) adalah perhatian langsung yang diberikan pegawai di Kantor Samsat kabupaten soppeng kepada customers sehingga hubungan Instansi pemerintahan bertugas untuk memfasilitasi dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2003 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara, pelayanan publik terdiri dari 3 kelompok pelayanan, yaitu: 1) Kelompok pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa dokumen resmi yang berguna untuk kepentingan public, 2) Kelompok pelayanan barang adalah pelayanan yang berupa barang yang berguna untuk kepentingan public, 3) Kelompok pelayanan jasa adalah pelayanan yang menyediakan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan publik.

Di dalam organisasi tentunya memiliki budaya organisasi yang berbeda-beda, tergantung dari bagaimana seseorang pemimpin

menciptakan budaya dalam organisasinya. Budaya organisasi yang baik akan mampu memberikan dampak baik terhadap pelayanan pegawai dalam suatu organisasi.

Budaya organisasi mampu mempengaruhi para anggota organisasi, sehingga jika suatu budaya organisasi mengarah kepada budaya organisasi yang berkualitas yang hasilnya maka anggota organisasi juga akan berkualitas. Hal ini dikarenakan tindakan mereka untuk melestarikan ataupun mempertahankan kebudayaan yang telah mereka miliki.

Dari beberapa penjelasan mengenai budaya organisasi yang dibahas, penulis dapat membuat kesimpulan bahwa ada pengaruh antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Karena dengan budaya organisasi yang baik maka pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Sehingga pelayanan yang diberikan pegawai dapat memuaskan. Hasil penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini, yaitu: (1) Penelitian Andrey Carver Purba (2015) dengan judul “ Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik (studi kantor unit pelayanan terpadu (UPT) samsat medan selatan” yang menunjukkan hasil penelitian menggunakan perhitungan uji antara

variabel X dan variabel Y, maka diperoleh $r_{xy}=0,76$ dengan harga t hitung $=11,576$. Hal ini menunjukkan keefisien korelasi yang relevan dengan nilai test statistik t hitung $> t$ tabel yang berarti H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima, yaitu ada pengaruh positif antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian selama 2 (dua) bulan setelah seminar proposal, mulai dari tanggal 18 Mei 2019 s/d 18 Juli 2019. Tempat penelitian berada di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng. Karena peneliti ingin melihat seberapa baik pelayanan yang diberikan Kantor Samsat Kabupaten Soppeng.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian mixed methods, yaitu penelitian dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian, yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan strategi metode campuran bertahap, khususnya pada strategi exploratory sequential.

Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian fenomenologi dan survei. Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian fenomenologi ini karena penelitian ingin menjelaskan atau mengungkap seberapa baik

budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng. Sedangkan tipe penelitian survei digunakan pada rumusan masalah ketiga dengan tujuan mencari jawaban mengenai apakah suatu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 130 orang yang terdiri dari pegawai samsat dan masyarakat yang datang mengurus STNK yang dianggap relevan di gunakan sebagai sampel.

Sampel yang digunakan sebanyak 60 orang yang terdiri dari 11 orang pegawai samsat yang merupakan anggota polri dan 49 masyarakat yang dilihat sesuai dengan kriteria sampel yang dibutuhkan pada setiap indikator.

Sumber data yang diperoleh berdasarkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara secara langsung kepada pegawai yang bekerja di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng dan masyarakat. Data sekunder diperoleh melalui dokumen, arsip dan dokumentasi.

Teknik analisis data kualitatif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Teknik analisis data

kuantitatif menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Rumus persamaan regresi sederhana yaitu: $\hat{Y} = a + b X$.

Teknik pengabsahan data pada rumusan masalah pertama dan kedua menggunakan triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Soppeng ialah salah satu Kabupaten yang ada di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.500,00 km² dan jumlah penduduk kurang lebih 226.116 jiwa. Berada pada 4.600-4,3200° Lintang Selatan dan 119,4718-120,0613° Bujur Timur.

Kantor Samsat ialah pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerja sama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (PERSERO) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”.

Peneliti melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner kepada 60 responden yang terdiri dari 11 orang pegawai dan 49 masyarakat untuk dianalisis dengan dua variabel yaitu variabel X yaitu budaya organisasi dan Y yaitu kualitas pelayanan publik. Kuesioner yang dibagikan di olah dalam bantuan software SPSS Version 22.0.

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang di lihat dari nilai persentase dan skor dari masing-masing indikator. Indikator yang digunakan meliputi, inovasi dan pengambilan resiko, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, orientasi individu, orientasi tim, agresivitas, dan stabilitas.

Inovasi dan pengambilan resiko merupakan pegawai didorong melakukan sebuah inovasi dan berani dalam mengambil sebuah keputusan.

Indikator inovasi dan pengambilan resiko dengan lima item pernyataan berada pada kategori sangat baik dengan nilai 87,93%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator inovasi dan pengambilan resiko berada pada tingkat penilaian baik. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi dan wawancara peneliti dilapangan menunjukkan pegawai Kantor Samsat Kabupaten Soppeng

senantiasa memiliki inovasi dan pengambilan resiko, baik berupa ide-ide inovatif, kreativitas dalam bekerja, memiliki inisiatif, keberanian mengambil keputusan, dan siap mengambil resiko.

Perhatian terhadap detail merupakan pegawai selalu dituntut lebih cermat, teliti, dan detail dalam pekerjaan. Untuk indikator perhatian terhadap detail dengan lima item pernyataan berada pada kategori sangat baik dengan nilai sebesar 85,33 % . Hal ini juga ditunjukkan pada observasi dan wawancara peneliti dilapangan menunjukkan pegawai Kantor Samsat Kabupaten Soppeng senantiasa bekerja secara detail , baik berupa pegawai bekerja secara detail, pimpinan memberikan arahan ke bawahan, pimpinan menjelaskan ukuran hasil kinerja pegawai, pegawai melayani secara cepat dan cermat, dan ketelitian pegawai. Orientasi hasil merupakan dimana pimpinan memfokuskan kepada hasil dan tidak memperdulikan terhadap proses yang dilalui.

Indikator orientasi hasil dengan lima item pernyataan berada pada kategori sangat baik dengan nilai sebesar 86,86% . Hal ini juga ditunjukkan pada observasi dan wawancara peneliti dilapangan menunjukkan pegawai Kantor Samsat

Kabupaten Soppeng senantiasa bekerja keras untuk memperoleh sebuah hasil yang optimal, baik berupa pegawai bekerja secara optimal, efektifitas cara kerja pegawai, pegawai berorientasi pada hasil kerja tinggi, pegawai perhatian pada hasil kerja, dan fasilitas dapat menunjang pelayanan yang optimal.

Orientasi individu merupakan memperhatikan hasil- hasil yang di kerjakan oleh individu yang ada dalam instansi. Indikator orientasi individu dengan lima item pernyataan berada pada kategori baik dengan nilai sebesar 76,33%. Indikator orientasi individu dengan lima item pernyataan berada pada kategori baik dengan nilai sebesar 76,33%. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi dan wawancara peneliti dilapangan menunjukkan pegawai Kantor Samsat Kabupaten Soppeng sudah bekerja dengan baik, baik berupa pegawai bekerja secara bersungguh- sungguh, pegawai bertindak sesuai prosedur, bentuk perhatian pimpinan, kerja sama pegawai, dan motivasi yang diberikan pimpinan.

Orientasi tim merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan secara berkelompok tidak secara individu. Indikator orientasi Tim dengan lima item pernyataan berada pada kategori

sangat baik dengan nilai sebesar 86,06%. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi dan wawancara peneliti dilapangan menunjukkan pegawai Kantor Samsat Kabupaten Soppeng memiliki kepercayaan terhadap pegawai yang lainnya, baik berupa kerja sama tim, kekompakan dan kehandalan pegawai, loyalitas pegawai, koordinasi antara pegawai dan atasan, dan kepercayaan antara pegawai.

Agresivitas merupakan dimana pegawai dalam instansi memiliki sifat agresif, kompetitif, dan menyukai tantangan.

Indikator agresivitas dengan lima item pernyataan berada pada kategori sangat baik dengan nilai sebesar 82,02%. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi dan wawancara peneliti dilapangan menunjukkan pegawai Kantor Samsat Kabupaten Soppeng memiliki sikap agresif dalam bekerja, kompetitif dan menyukai tantangan, baik berupa ketepatan waktu dan kedisiplinan pegawai, pegawai memiliki motivasi tinggi dalam bekerja, pegawai tidak bersikap santai dalam melayani masyarakat, pegawai tidak puas dan menyukai tantangan, dan pegawai dituntut untuk giat bekerja.

Stabilitas merupakan kegiatan organisasi mempertahankan status quo dalam perbandingannya dengan pertumbuhan organisasi. Indikator stabilitas dengan lima item pernyataan berada pada kategori sangat baik dengan nilai sebesar 80,6% . Hal ini juga ditunjukkan pada observasi dan wawancara peneliti dilapangan menunjukkan pegawai Kantor Samsat Kabupaten Soppeng tetap mempertahankan kondisi kantornya, baik berupa kondisi kantor, mengedepankan visi misi dari kepentingan pribadi, strategi atau masa depan pegawai, merekomendasikan sebagai tempat untuk membangun karir, dan lingkungan kerja.

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai budaya organisasi di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng di peroleh total skor sebesar 2.927,66 atau rata-rata 83,64 dari 35 item pernyataan yang di peroleh dari kelima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi nilai 5 untuk skor tertinggi dan skor 1 untuk nilai terendah.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng di peroleh hasil sebesar 83,64 % yang menunjukkan bahwa budaya organisasi yang di terapkan di Kantor

Samsat Kabupaten Soppeng berada pada penilaian sangat baik.

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang di lihat dari nilai persentase dan skor dari masing-masing indikator. Indikator yang digunakan meliputi, tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy.

Lokasi merupakan tempat suatu instansi untuk melayani pelanggan atau masyarakat. Untuk indikator bukti fisik (tangibles) dengan lima item pernyataan berada pada kategori baik dengan nilai sebesar 79,66%. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi dan wawancara peneliti dilapangan menunjukkan Kantor Samsat Kabupaten Soppeng memiliki sarana dan prasarana dan pegawai yang mumpuni, baik yang berupa lokasi kantor samsat strategis, nyaman terhadap ruang tunggu, tersedia tempat parkir, terdapat petunjuk atau prosedur mengurus STNK, dan kerapian pegawai.

Realibility merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat dengan segera, memuaskan dan dilakukan dengan tepat waktu.

Sementara untuk indikator kehandalan (realibility) dengan lima item pernyataan berada pada kategori

baik dengan nilai sebesar 79,66%. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi peneliti dan wawancara peneliti di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng pegawai melaksanakan jam kerja tepat waktu, pelayanan cepat dan tepat, pelayanan sesuai dengan prosedur, pegawai bertanggung jawab, dan kemudahan pelayanan.

Daya Tanggap merupakan keinginan pegawai dalam merespon atau tanggap melayani masyarakat seperti waktu pelayanan dan prosedur pelayanan.

Indikator daya tanggap (responsiveness) dengan lima item pernyataan berada pada kategori baik dengan nilai sebesar 85,33%. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi peneliti dan wawancara peneliti di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng pegawai tanggap dalam melayani masyarakat, baik berupa kesediaan pegawai melayani masyarakat, pegawai mampu menyelesaikan masalah atau keluhan masyarakat, sesuai dengan prosedur yang berlaku, pegawai melayani masyarakat dengan baik, dan pegawai tanggap dan professional.

Jaminan yaitu kemampuan pegawai meyakinkan masyarakat mengenai pekerjaan atau jasa yang diberikan terhindar dari kesalahan.

Indikator jaminan (assurance) dengan lima item pernyataan berada pada kategori baik dengan nilai sebesar 84,66%. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi peneliti dan wawancara peneliti di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng pegawai dapat menjamin pelayanan efektif dan efisien, komunikasi efektif antara pegawai dan masyarakat, pegawai mampu menjaga kerahasiaan data masyarakat, pegawai bersikap ramah, dan pegawai terampil dalam melayani masyarakat.

Empati merupakan kemampuan pegawai dalam memmbangun komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat dengan menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Indikator empati (emphthy) dengan lima item pernyataan berada pada kategori baik dengan nilai sebesar 84,8%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator empati (empathy) berada pada tingkatan baik. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi peneliti dan wawancara peneliti di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng pegawai memiliki rasa empati baik berupa perhatian langsung pegawai, pegawai memberikan toleransi waktu, pegawai bersikap simpatik, kemudahan dalam pelayanan, dan pelayanan prima.

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng di peroleh total skor sebesar 2.085.67 atau rata-rata 83,42 dari 25 item pernyataan yang di peroleh dari kelima indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi nilai 5 untuk skor tertinggi dan skor 1 untuk nilai terendah.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng di peroleh hasil sebesar 83,42 % yang menunjukkan bahwa budaya organisasi yang di terapkan di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng berada pada penilaian sangat baik.

Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan STNK dapat dianalisis menggunakan regresi sederhana. Hal ini dilakukan untuk menganalisis antara satu variabel independen yaitu budaya organisasi (X) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y) di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng.

Untuk pengambilan keputusan regresi sederhana dapat mengacu pada dua hal, yaitu : (a) Jika nilai signifikan lebih kecil $< 0,5$, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, maka hipotesis a (H_a) diterima. (b) Jika nilai signifikan lebih besar $> 0,05$,

artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap Y, maka Hipotesis a (H_a) di tolak.

Dapat dilihat dari Anova diatas bahwa nilai $F_{hitung} = 33.076 > F_{tabel} = 4,01$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka variabel budaya organisasi (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sehingga dapat diketahui bahwa H_a diterima dan H_0 di tolak karena nilai Sig lebih kecil dari 0,05. Untuk menentukan F tabel menggunakan rumus sebagai berikut :

$$df1 = k - 1 / df2 = n - k$$

Keterangan :

k : jumlah variabel

n : jumlah sampel

Berdasarkan persamaan regresi sederhana di atas dapat ditentukan bahwa nilai koefisien regresi (b) sebesar 41,464 yang menyatakan bahwa variabel independen atau budaya organisasi (X) berpengaruh positif terhadap variabel dependen atau kualitas pelayanan (Y) kemudian nilai koefisien regresi sebesar 0,436 yang berarti bahwa Budaya Organisasi di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng akan meningkat sebesar 0,436.

Berdasarkan hasil t hitung yaitu 41,464 > t tabel yaitu 1,67109 atau signifikan (Sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari < 0,05 sehingga H_a diterima. Hal ini berarti budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng.

Berdasarkan hasil analisis data statistik tabel 4.82 Model summary di atas, menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0.603. Dari besar pengaruh variabel independen atau budaya organisasi terhadap variabel dependen atau kualitas pelayanan ditunjukkan oleh nilai R sebesar 603 artinya 60,3 % besar pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng. Hasil output tersebut berada pada tingkatan cukup baik. Hal ini berarti budaya organisasi pegawai sudah baik dalam memberikan sebuah pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 39,7% yang dipengaruhi oleh faktor kedisiplinan pegawai yang tidak dijelaskan dalam penelitian penelitian ini namun akan diteliti oleh peneliti selanjutnya.

KESIMPULAN

Penelitian ini membahas mengenai Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng. Dari pembahasan bab sebelumnya dapat di ambil sebuah kesimpulan sebagai berikut : (1) Berdasarkan perhitungan dan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa Budaya Organisasi di kantor samsat soppeng sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai 83,64 % yang dalam kontinum interpretasi skor berada pada interval 80-100 atau kategori sangat baik, (2) Berdasarkan perhitungan dan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan STNK di kantor samsat soppeng sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai 83,42% yang dalam kontinum interpretasi skor berada pada interval 80-100 atau kategori sangat baik. (3) Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng sebesar 60,3 % sedangkan sisanya 39,7% di pengaruhi oleh faktor kedisiplinan pegawai yang tidak diteliti dalam penelitian ini namun akan diteliti oleh peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrey Carver Purba. Skripsi. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kantor Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Samsat Medan Selatan. 2015. Diakses 18 Februari 2019.
- Dwiyanto, Agus. 2005 . Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. . Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hikamawati. Skripsi. Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di sekretarian daerah kabupaten gowa. 2017. Diakses 18 Februari 2019.
- Moenir, H. 2002 . Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2003 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara
- Ratminto dan Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. 2006. Perilaku Organisasi . Jakarta: PT Gramedia.
- Sinambella. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Pertja
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik . Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.