

# PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN GOWA

St. Hamsiah<sup>1\*</sup>, Ihyani Malik<sup>2</sup>, Hafiz Elfiansya Parawu<sup>3</sup>

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 find out the influence of organizational culture on service quality at the Manpower and Transmigration Office of Gowa Regency. This study used the method. Data collection techniques used a questionnaire in the form of a checklist and documentation. The data were analyzed by using descriptive statistics with a simple linear regression formula. The data was explained in the form of tables, frequency and narrative of the processed data with SPSS. The results showed that the influence of organizational culture on service quality at the Manpower and Transmigration Office of Gowa Regency was very significant, namely the effect of self-awareness (X1) on service quality (Y) of 0.102 or 10.2%, the effect of aggressiveness (X2) on quality. service (Y) was 0.069 or 6.9%, the influence of personality (X3) on service quality (Y) was 0.027 or 27%, the effect of performance (X4) on service quality (Y) was 0.290 or 29%, and the influence of team orientation (X5) on service quality (Y) of 0.243 or 24.3% which indicated that organizational culture affects service quality and also influenced by other variables that had not been examined in this study. Therefore, the hypothesis in the study was accepted because it was supported by a significance value.*

**Keywords:** *influence, organizational culture, public service*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode. Data penelitian dikumpul dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket) dalam bentuk cheklist dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dengan rumus regresi linear sederhana. Data dijelaskan dalam bentuk tabel, frekuensi dan narasi hasil olahan data dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang sangat signifikan yaitu pengaruh kesadaran diri (X<sub>1</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,102 atau 10,2%, pengaruh keagresifan (X<sub>2</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,069 atau 6,9%, pengaruh kepribadian (X<sub>3</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,027 atau 27%, pengaruh performa (X<sub>4</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,290 atau 29%, dan pengaruh orientasi tim (X<sub>5</sub>) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,243 atau 24.3% yang menunjukkan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian diterima karena didukung oleh nilai signifikansi.

**Kata kunci:** pengaruh, budaya organisasi, pelayanan publik

---

\* sthamsiah@gmail.com

## PENDAHULUAN

Dalam organisasi atau kelompok harus bekerjasama dan tidak boleh mementingkan diri sendiri dan ego masing-masing dalam artian memiliki sifat individualis. Secara mendasar dapat dikatakan bahwa munculnya suatu organisasi disebabkan oleh karena para anggotanya merasa bahwa tingkat produktivitas, kepuasan, dan kemajuan mereka menjadi lebih tinggi bila bekerja secara bersama, dibandingkan dengan bila mereka berusfaha sendiri-sendiri. Untuk itu setiap anggota rela menyerahkan sebagian kebebasannya dengan mendapat imbalan tertentu dari organisasinya. Walaupun demikian selalu saja ada perbedaan antara harapan seorang dengan kemampuan kelompok atau organisasi untuk memenuhinya. Dalam lingkungan kelompok atau organisasi, baik yang kecil, maupun yang besar, perbedaan tersebut dapat terjadi akibat kesulitan seseorang atau beberapa untuk mengerti dan mengikuti serta melaksanakan tujuan dan norma kelompok atau organisasi. Dalam suatu kelompok kecil sering terjadi konflik orang yang satu dengan yang lainnya. Dalam kelompok atau organisasi yang lebih besar, terjadi konflik antara seseorang dengan kelompok atau malah

antar kelompok dan antara kelompok dengan organisasi.

Guna untuk mencapai tujuan sebuah organisasi, maka orang-orang yang ada di dalamnya harus bekerja secara profesional, kualitas pelayanannya harus baik, bertanggung jawab terhadap pekerjaannya bekerja keras dan tekun. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan organisasi adalah kemampuannya dalam membangun budaya yang baik. Sangat penting bagi sebuah organisasi memiliki budaya yang kuat.

Berdasarkan undang-undang republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara (ASN) adalah salah satu peraturan yang menjadi titik tolak untuk berubahnya suatu wajah birokrasi di Indonesia. Pada UU sudah ditetapkan beberapa nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang harus dipatuhi, yaitu tercantum dalam BAB II Pasal 4 yaitu pertanggungjawaban tindakan dan kinerjanya kepada publik, memberikan layanan kepada publik secara tanggap, jujur, tetap, cepat, akurat, berdaya guna, akurat dan santun, mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong suatu kinerja pegawai.

Undang-undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik) yaitu undang-undang untuk mengatur suatu tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Sebagaimana tercantum pada pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004, kode etik Pegawai Negeri Sipil yaitu pedoman tingkah laku, sikap, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugasnya dan dalam pergaulan sehari-hari.

Kualitas pelayanan didalam suatu organisasi publik sangat berkaitan erat dengan Budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi yaitu motif dari adanya instansi atau organisasi pemerintah, yaitu mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam organisasi atau instansi pemerintah yang baik bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi.

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Berdasarkan Hasil observasi awal peneliti saya menemukan bahwa dalam pengaruh tingkat budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan masih kurang baik atau belum maksimal dalam menanggapi masyarakat yang datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa untuk

dilayani. Padahal fungsi dari organisasi atau instansi pemerintahan itu tidak lain yaitu untuk melayani kepentingan masyarakat. Terkait dengan budaya organisasi di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa masih kurang baik karena pelayanannya yang tidak ramah atau pegawai di kantor tersebut kurang ramah.

Menurut Gibson (1997) Budaya organisasi yaitu sistem yang menembus nilai-nilai, norma dan keyakinan yang ada disetiap organisasi. Budaya organisasi dapat mendorong atau menurunkan efektifitas tergantung dari sifat nilai-nilai, norma-norma dan keyakinan yang dianut.

Menurut Robbins (1999) berpendapat bahwa semua organisasi mempunyai budaya yang tidak tertulis, yang mengartikan standar-standar perilaku yang dapat diterima dengan baik maupun tidak untuk para karyawan.

Sedangkan menurut Susanto mendefenisikan untuk menciptakan kinerja karyawan yang efisien dan efektif demi kemajuan suatu organisasi maka perlu adanya budaya organisasi sebagai salah satu pedoman kerja yang bisa menjadi acuan karyawan untuk melakukan aktivitas organisasi.

Kualitas adalah penilaian/ ukuran bagi penyedia jasa yang terkait pada sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Pemberian pelayanan yang baik adalah upaya bagi penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima layanan (masyarakat). Jika layanan yang dirasakan dan diterima sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, sebaliknya jika layanan yang dirasakan atau diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut buruk.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2007:4) merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berpengaruh pada jasa, produk, proses, lingkungan dan manusia yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi suatu harapan bagi konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika jasa pelayanan diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan memuaskan dan

baik. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah jauh dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan buruk.

Menurut Lovelock (Duaji, 2013 :33), mendefenisikan kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap suatu perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukakn kontrol terus menerus dalam mencapai suatu keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Menurut Goetsch dan Darwis (dalam Ibrahim, 2008 : 22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia, jasa, produk, lingkungan dan proses yang memenuhi atau bahkan melebihi suatu harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan terpenuhinya kebutuhan/harapan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan jasa dan /atau produk sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

Penelitian tentang “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa” penelitian ini dianalisis berdasarkan Variabel Budaya Organisasi terhadap

Kualitas Pelayanan. Variabel Budaya Organisasi akan dianalisis melalui indikator yang dikemukakan oleh Edison, Anwar, dan Komariyah (2016) yaitu : Kesadaran Diri, Keagresifan, Kepribadian, Performa dan orientasi tim terhadap variabel Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dkk (1990) yaitu: Bukti Langsung, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan dan Empati.

Hasil observasi awal peneliti saya menemukan bahwa dalam pengaruh tingkat budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan masih kurang baik atau belum maksimal dalam menanggapi masyarakat yang datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa untuk dilayani. Padahal fungsi dari organisasi atau instansi pemerintahan itu tidak lain yaitu untuk melayani kepentingan masyarakat. Terkait dengan budaya organisasi di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa masih kurang baik karena pelayanannya yang tidak ramah atau pegawai di kantor tersebut kurang ramah sehingga kualitas pelayanannya masih kurang baik.

Berdasarkan permasalahan oleh peneliti pada tahapan observasi, maka dapat ditarik hipotesis bahwa selama ini budaya organisasi pegawai masih belum begitu baik dalam melakukan kualitas

pelayanan pelayanan terhadap masyarakat. Kiranya penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam untuk dapat mengungkap permasalahan yang terjadi. Sehingga tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dengan tipe penelitian deskriptif. Responden penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket) dalam bentuk checklist untuk mengetahui tanggapan responden. Kuesioner dilengkapi dengan hasil deskriptif untuk menghasilkan data kuantitatif. Peneliti melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan bantuan software SPSS version 24.0 dan menggunakan teknik analisis data deskriptif disertai interpretasi ilmiah yang dikaitkan dengan hasil penelitian serta teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna memberikan deskriptif tentang budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa maka peneliti akan menganalisis berdasarkan variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan dimana Variabel budaya organisasi akan di analisis melalui indikator yang dikemukakan oleh Edison, Anwar, dan Komariyah (2016) : 1. Kesadaran Diri, 2. Keagresifan, 3. Kepribadian, 4. Performa, 5. Orientasi Tim, terhadap kualitas pelayanan Menurut Zeithaml dkk (1990) yaitu : 1. Bukti Langsung (Tangibles), 2. Daya Tanggap (Responsiveness), 3. Keandalan (Reliability), 4. Jaminan (Assurance), 5. Empati (Empathy).

### Hasil Analisis Deskriptif Budaya Organisasi (X)

Berdasarkan penilaian Budaya Organisasi terhadap 5 indikator yang meliputi Kesadaran Diri, Keagresifan, Kepribadian, Performa dan Orientasi Tim. Penjelasan masing-masing indikator akan dibahas sebagai berikut.

#### Kesadaran Diri

Dalam hasil penelitian, indikator kesadaran diri masuk dalam kategori

baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen yang meliputi: pegawai selalu berusaha untuk mengembangkan diri dan kemampuannya masuk dalam kategori baik. Pegawai selalu menaati aturan-aturan yang ada masuk dalam kategori baik. Pegawai dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya masuk dalam kategori baik. Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil pantauan peneliti pada saat menyebarkan kuisioner atau angket kepada 50 responden pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa terlihat bahwa terlihat pegawai senantiasa bekerja dengan kesadarannya sendiri, pegawai terlihat menaati aturan-aturan yang diterapkan oleh kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, terlihat pegawai bekerja dengan kesadarannya sendiri sehingga hal ini dikategorikan dengan baik.

#### Keagresifan

Dalam hasil penelitian, indikator keagresifan masuk dalam kategori baik yang dijabarkan 3 instrumen yang meliputi: pegawai harus bekerja dengan strategis untuk mencapai tujuan masuk dalam kategori baik. Pegawai penuh inisiatif dan selalu semangat dan tidak bergantung pada pimpinan masuk dalam

kategori baik. Pegawai mendapatkan tujuan yang menentang tapi realitas masuk dalam kategori baik. Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil pantauan peneliti pada saat menyebarkan koesioner atau angket kepada 50 responden pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Terlihat pegawai yang selalu semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan tidak bergantung pada atasannya atau pimpinannya, terlihat pegawai yang penuh inisiatif dalam bekerja sehingga hal ini dikategorikan dengan baik.

### **Kepribadian**

Dalam hasil penelitian, indikator kepribadian masuk dalam kategori Baik yang di jabarkan dengan 3 instrumen meliputi: Pegawai sangat menghargai, menghormati, dalam melayani masyarakat masuk dalam kategori baik. Pegawai bersikap ramah pada masyarakat masuk dalam kategori baik. Pegawai bersikap terbuka dan peka dengan masyarakat masuk dalam kategori baik. Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil pantauan peneliti pada saat menyebarkan koesioner atau angket kepada 50 responden pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. hal ini menunjukkan bahwa pegawai di kantor Dinas Tenaga

Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa bahwa dalam bekerja pegawai selalu menerapkan sikap ramah kepada masyarakat terbuka kepada masyarakat dan juga peka kepada masyarakat dalam pelayanannya hal ini dikategorikan dengan baik.

### **Performa**

Dalam hasil penelitian, indikator performa masuk dalam kategori Baik yang di jabarkan dengan 3 instrumen meliputi: Pegawai selalu mengutamakan kualitas dalam menyelesaikan pekerjaannya masuk dalam kategori baik. Pegawai memiliki nilai kreativitas masuk dalam kategori baik. Pegawai selalu memenuhi kuantitas dan mutu dan efisien untuk mencapai tujuan masuk dalam kategori baik. Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil pantauan peneliti pada saat menyebarkan koesioner atau angket kepada 50 responden pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki nilai kreativitas dalam bekerja terlihat juga pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sehingga dalam hal ini pegawai dikategorikan dengan baik.

## **Orientasi Tim**

Dalam hasil penelitian, indikator orientasi tim masuk dalam kategori Baik yang di jabarkan dengan 3 instrumen meliputi: Setiap pegawai selalu bekerja sama dengan tim dengan baik masuk dalam kategori baik. Setiap tugas-tugas tim masuk dalam kategori baik. Pegawai lakukan dengan diskusi dan disenergikan. Setiap ada permasalahan dalam tim kerja selalu di selesaikan dengan baik masuk dalam kategori baik. Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil pantauan peneliti pada saat menyebarkan koesioner atau angket kepada 50 responden pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, hal ini menunjukkan bahwa pegawai terlihat bekerja sama dalam tim dalam menyelesaikan pekerjaannya terlihat juga pegawai bekerja dalam tim dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik sehingga hal ini dikategorikan dengan baik.

## **Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan penilaian kualitas pelayanan terhadap 5 indikator yang meliputi bukti langsung, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati

penjelasan masing-masing indikator akan dibahas sebagai berikut:

## **Bukti Langsung**

Dalam hasil penelitian, indikator bukti langsung masuk dalam kategori baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen yaitu: (1) bangunan kantor terlihat indah dan bersih, masuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa bangunan di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi bagus bersih dan indah karena masuk dalam kategori baik, (2) kantor memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air masuk dalam kategori baik (3) kantor memiliki peralatan lengkap masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang didapatkan oleh masyarakat selama mendapatkan pelayanan dari pegawai sudah cukup baik sehingga kualitas pelayanan yang ada pada kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dikategorikan cukup baik.

## **Daya Tanggap**

Dalam hasil penelitian, indikator Daya Tanggap masuk dalam kategori baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen yaitu: (1) pegawai menerima dan melayani dengan baik masuk dalam

kategori cukup baik. (2) pegawai melakukan tindakan secara cepat dan tepat masuk dalam kategori baik, (3) pegawai melakukan tindakan sesuai prosedur masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah baik sehingga kualitas pelayanan yang ada di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dikategorikan baik.

### **Keandalan**

Dalam hasil penelitian, indikator Keandalan masuk dalam kategori baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen yaitu: (1) pegawai memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu masuk dalam kategori cukup baik (2) kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan lain-lain dalam melayani masuk dalam kategori cukup baik, (3) keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, telepon, media sosial, dan lain-lain dalam proses pelayanan masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam melayani masyarakat pegawai selalu memberikan pelayanan yang tepat dan teliti, pegawai juga terlihat keahliannya dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dengan baik sehingga hal ini dikategorikan dengan baik.

### **Jaminan**

Dalam hasil penelitian, indikator Jaminan masuk dalam ategori baik, yang dijabarkan 3 instrumen yaitu : (1) pegawai melayani masyarakat dengan cepat masuk dalam kategori baik, (2) pegawai memiliki nilau kreativitas masuk dalam kategori baik, (3) pegawai bersikap terbuka dan peka dengan masyarakat masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sudah baik karena terlihat pegawai melayani masyarakat dengan cepat sehingga dikategorikan dengan baik.

### **Empati**

Dalam hasil penelitian ini, indikator empati masuk dalam kategori baik, yang dijabarkan 3 pernyataan yaitu: (1) setiap pegawai bekerja dalam tim dengan baik masuk dalam kategori baik, (2) setiap tugas-tugas tim, pegawai lakukan dengan diskusi dan disenergikan masuk dalam kategori cukup baik, (3) setiap ada permasalahan dalam tim kerja selalu diselesaikan dengan baik masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa paada saat mengerjakan tugas-tugas tim sudah

cukup baik namun belum maksimal pelayannya sehingga dikategorikan cukup baik.

### **Hasil Analisis Pengaruh Budaya Organisasi (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Pengaruh secara persial itu pengaruh dari masing-masing indikator pada variabel X (Budaya Organisasi) secara individu Terhadap Variabel Y (Kualitas Pelayanan), dapat dijelaskan seperti berikut:

#### **Pengaruh Indikator Kesadaran Diri (X<sub>1</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji persial. Diperoleh hasil bahwa kesadaran diri (memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan). Hal ini diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,102, hal ini berarti 10,2% yang menunjukkan bahwa kesadaran diri berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima.

#### **Pengaruh Indikator Keagresifan (X<sub>2</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji persial. Diperoleh hasil bahwa Keagresifan (memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Y). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,069, hal ini berarti 06,9% yang menunjukkan bahwa keagresifan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima.

#### **Pengaruh Indikator Kepribadian (X<sub>3</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji persial. Diperoleh hasil bahwa Kepribadian (memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,027, hal ini berarti 27% yang menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima.

**Pengaruh Indikator Performa (X<sub>4</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji persial. Diperoleh hasil bahwa kepribadian (memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa R<sup>2</sup> sebesar 0.290, hal ini berarti 29% yang menunjukkan bahwa performa berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima.

**Pengaruh Orientasi Tim (X<sub>5</sub>) Terhadap Kualitas pelayanan (Y)**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan uji persial. Diperoleh hasil bahwa Orientasi Tim (memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan). Hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa R<sup>2</sup> sebesar 0,243, hal ini berarti 24,3% yang menunjukkan bahwa orientasi tim berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa terbukti kebenarannya dan dinyatakan diterima.

**Uji Regresi Linear Sederhana Secara Parsial**

**Tabel 1.**  
**Pengaruh Kesadaran Diri (X<sub>1</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.319 <sup>a</sup>	.102	.083	3.58345

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0.319 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait yang disebut koefisien determinasi yang

merupakan hasil dari penguadratan R. dari output tersebut diperoleh koefisien

determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,102, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kesadaran

diri) terhadap variabel terkait (kualitas pelayanan publik sebesar 10.2%,

sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

**Tabel 2.**  
**Pengaruh Keagresifan (X<sub>2</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.263 <sup>a</sup>	.069	.050	3.64779

*Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2020*

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0.263 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. dari output tersebut diperoleh

koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,069, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (keagresifan) terhadap variabel terkait (kualitas pelayanan publik sebesar 06,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

**Tabel 3.**  
**Pengaruh Kepribadian (X<sub>3</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.166 <sup>a</sup>	.027	.007	3.72846

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Tabel ini menjelaskan nilai korelasi hubungan (R) yaitu sebesar 0,166 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R, dari output

tersebut diperoleh koefisien determinasi R square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,027 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas kerja) terkait kualitas pelayanan publik sebesar 27% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

**Tabel 4.**  
**Pengaruh Performa (X<sub>4</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.539 <sup>a</sup>	.290	.275	3.18561

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,539 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap terkait yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengaudratan R. Dari output

tersebut diperoleh koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,290, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Performa) terhadap variabel terkait (Kualitas pelayanan) sebesar 29%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

**Tabel 5.**  
**Pengaruh Orientasi Tim (X<sub>5</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.492 <sup>a</sup>	.243	.227	3.29037

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,492 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari pengaudratan R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,243, yang mengandung

perhatian bahwa pengaruh variabel bebas (Orientasi Tim) terhadap variabel terkait (kualitas pelayan) sebesar 24,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Budaya Organisasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Gibson (1997) yaitu budaya organisasi yaitu sistem yang menembus nilai-nilai,

norma dan keyakinan yang ada di setiap organisasi. Budaya organisasi dapat mendorong atau meningkatkan efektivitas tergantung dari sifat nilai-nilai, norma-norma dan keyakinan. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari seberapa baik budaya organisasi yang dimiliki oleh pegawai atau karyawan.

Budaya organisasi merupakan sistem yang menembus nilai-nilai, norma dan keyakinan yang ada di setiap pegawai. Budaya organisasi merupakan pondasi yang berisi norma-norma, nilai-nilai, cara kerja pegawai dan kebiasaan dan bermuara pada kualitas pelayanan kinerja pegawai pada suatu organisasi.

Dari hasil analisis deskriptif terkait Budaya Organisasi (X) dan kualitas pelayanan (Y), ditemukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (Y) yaitu pada indikator pertama yaitu Bukti Langsung masih ada sejumlah masyarakat yang datang ke kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang kurang setuju dengan beberapa kriteria terkait indikator bukti langsung. Hal ini menunjukkan bahwa pada kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa sudah cukup baik namun harus lebih ditingkatkan agar kualitas pelayanan pada kantor Dinas

Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa semakin meningkat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa” maka dengan ini penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut: (1) Hasil analisis deskriptif untuk variabel Budaya Organisasi menunjukkan bahwa pada indikator kesadaran diri dalam budaya organisasi diperoleh rata-rata skor dengan kategori baik, indikator keagresifan diperoleh rata-rata skor dengan kategori baik, indikator kepribadian diperoleh rata-rata skor dengan kategori baik, indikator performa diperoleh rata-rata skor dengan kategori baik, dan indikator orientasi tim diperoleh rata-rata skor dengan kategori baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa budaya organisasi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dikatakan masuk dalam kategori baik, (2) hasil analisis deskriptif untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pada indikator bukti langsung di peroleh rata-rata skor

dengan kategori cukup baik, indikator daya tanggap diperoleh rata-rata skor dengan kategori cukup baik, indikator kepribadian diperoleh rata-rata skor dengan kategori cukup baik, indikator jaminan diperoleh rata-rata skor dengan kategori baik dan indikator empati diperoleh rata-rata skor dengan kategori baik.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  yaitu pengaruh budaya organisasi (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara persial yaitu: pengaruh kesadaran diri ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,102 atau 10,2%, pengaruh keagresifan ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,069 atau 6,9%, pengaruh kepribadian ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,027 atau 27%, pengaruh performa ( $X_4$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,290 atau 29%, dan pengaruh orientasi tim ( $X_5$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,243 atau 24.3% yang menunjukkan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

Bryson, M. J. (2007). *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Dessler, G. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, M. (2011). *Kualitas Sumber Daya Manusia* Jakarta: PT. bUMI
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hasibuan, M. (2011). *Kualitas Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi.
- Ibrahim, A. I. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Laksmi, R. (2011). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Perilaku Budaya Organisasi*. Bandung : PT. Rafika Aditama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.