PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. PINRANG

The Influence Of Organizational Culture And Employee Performance On The Quality Of Services At The Office Of The Department Of Population And Civil Registration Of Pinrangregency

Fitriani[1], Bahruddin[2], Rubia[3]
Email : fitri.fa29@gmail.com[1], bahruddin.777@gmail.com[2], rubiarubia@gmail.com[3]
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km. 6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91112

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang. Populasi dalam penelitian berjumlah 116 orang dan sampel sebanyak 90 orang. Metode penelitian yang digunakan yaitu membagikan kuesioner secara random ke 90 pegawai yang menjadi responden. Penelitian ini bersifat kuantitatif karena data yang dihasilkan berbentuk angka, dari data tersebut diolah dengan menggunakan *softw*are SPSS.

Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel budaya organisasi dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan secara positif terhadap kualitas pelayanan. Baik secara persial maupun secara simultan (bersama-sama).

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kinerja Pegawai dan kualitas pelayanan

Abstract

This study aims to determine the effect of organizational culture and employee performance on service quality at the office of the population and civil registration office in Pinrang Regency. The population in the study amounted to 116 people and a sample of 90 people. The research method used was distributing questionnaires randomly to 90 employees who were respondents. This research is quantitative because the resulting data is in the form of numbers, and the data is processed using SPSS software.

The results of this study state that the variables of organizational culture and employee performance have a significant positive effect on service quality. Both partially and simultaneously (together).

Keywords**: **Organizational Culture, Employee Performance, and service quality

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan adalah suatu kesatuan yangtidak dapat dipisahkan. Roda organisasi perusahaan dapat berjalan sesuai dengan tujuan apabila didalamnya terdapat beberapa orang yang mempunyai tujuan yang sama yaitu itu berkeinginan untuk menjadikan organisasi tempat bekerja untuk meningkatkan kualitas kerja baik dari keuntungan serta perkembangan dari tahun ke tahun. Apabila tujuan dan keinginan itu dapat terwujud,maka sumber daya manusia tersebut tentu berharap hasil yang memuaskan agar bisa mendapatkan balasan dengan nilai yang sesuai dari organisasi yang telah diperjuangkan.

Menurut Wilson Bangun (2012), Salah satu sumber daya organisasi memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena pentingnya peran manusia dalam kompetisi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda bisnis, suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan organisasi lainnya. Organisasi yang berhasil dalam mempengaruhi pasar jika dapat menarik perhatian atau kelebihan yang dimiliki dalam berbagai hal dibandingkan dengan

organisasi lain.

Instansi pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat karena instansi pemerintah mempunyai tugas salah satunya ialah abdi masyarakat. Menurut Robbins dalam Sembiring (2012) “organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat didentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan”.

Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan peraturan administrasi pemerintah atau suatu mekanisme, sistematik yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan yang lebih baik dan akurat dengan demikian sumber daya manusia yang dimiliki suatu instansi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi instansi tersebut. Aparat instansi pemerintah dan kualitas sumber daya manusia sangat berperan dalam kemajuan tersebut, selain itu aparat pemerintahan dan instansi sumber daya manusia sebagai penopang atau pendorong peningkatan kualitas instansi menjadi lebih baik.

Kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan budaya organisasi. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi di dalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari ditempat kerja.

Menurut Rivai (2011) menyatakan “ budaya organisasi adalah kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dalam membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencatat tujuan organisasi budaya harus sejalan dengan tindakan organisasi pada bagian lain seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalin. Robbins dan Judge (2015), menyatakan budaya organsasi mengacu pada suatu sistem berbagi arti yang dilakukan oleh para anggota organisasi yang membedakan organsasi tersebut dengan dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi merupakan nilai yang dipahami bersama sehingga menjadi acuan bagi setiap anggota organisasi dalam bertindak dan berinteraksi didalam organisasi. Budaya organisasi yang kondusif akan mendorong karyawan untuk menunjukkan kinerja yang optimal. Budaya organisasi yang kuat akan berpengaruh pada perilaku anggota organisasi secara keseluruhan.

Sutrisno (2010) menyatakan bahwa “dari sisi fungsi, budaya organisasi mempunyai beberapa fungsi. Pertama, budaya mempunyai suatu peran pembeda. Hal itu berarti bahwa budaya organisasi menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dengan yang lain. Kedua, budaya organisasi membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi. Ketiga, budaya organisasi mempermudah timbul pertumbuhan komitmen pada suatu yang lebih luas daripada kepentingan diri individual. Keempat, budaya organisasi itu meningkatkan kemantapan sistem sosial.

Selain budaya organisasi kinerja pegawai juga sangat penting bagi suatu organisasi karena kinerja dapat dijadikan tolak ukur suatu keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugasnya. Pada hakikatnya kinerja merupakan pencapaian kerja yang dicapai oleh suatu organisasi yang sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Kinerja menjadi sangat penting karena suatu hasil kerja dapat dikatakan tercapai apabila kebutuhan masyarakat secara luas terpenuhi. Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison 2016). Kinerja menjadi cerminan kemampuan dan keterampilannya dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada reward dari organisasi.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian diperkirakan kurang lebih 3 bulan mulai pada bulan Juni sampai dengan Agustus 2021. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 116 responden. Sedangkan sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan pembagian kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda : 1) Statistik Deskriptif, 2) Uji Kualitas Data, 3) Uji Hipotesis, 4) Uji Determinasi R square

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Analisis Linear Berganda
Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	-,176	1,677		-,105	,917
Budaya Oraganisasi	,713	,098	,617	7,257	,000
Kinerja Pegawai	,275	,120	,194	2,284	,025

Sumber : Data Olahan 2021

Berdasarkan tabel 1 dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$Y= -0,176 + 0,713X_1 + 0,275X_2 + e$

Pada persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini berarti jika di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang melakukan peningkatan baik dalam budaya organisasi maupun dalam kinerja pegawai, maka akan berdampak meningkatnya suatu kualitas pelayanan.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Persial (Uji *t*)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig	Keterangan
Budaya Organisasi (X_1)	7,275	1, 987	0,000	Signifikan
Kinerja Pegawai (X_2)	2,284	1, 987	0,025	Signifikan

Sumber : Data Olahan 2021

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel independen (budaya organisasi dan kinerja pegawai) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Uji Hipotesis 1

H1:Diduga budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitaspelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Dari hasil perhitungan data pada tabel 2 budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang , karena nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (7,275 > 1,987) dan nilai signifikan *t* lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian H1 diterima.

Uji Hipotesis 2

H2:Diduga kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Dari hasil perhitungan data pada tabel 5.8 kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,284

> 1,987) dan nilai signifikan *t* lebih kecil dari 0,05 (0,025 < 0,05). Dengan demikian H2 diterima.

Tabel 3. Uji F (Uji Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regresion	569,717	2	284,859	51,405	,000
Residual	482,105	87	5,541		
Total	1051,822	89			

Sumber : Data Olahan 2021

Dari tabel 3 diperoleh nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen (budaya organisasi dan kinerja pegawai) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan).

Tabel 4. Hasil Uji Determinan R *Square*

Variabel	R *Square*	Adjusted R Square
Budaya Organisasi (X_1) Kinerja Pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	0,542	0,531

Sumber : Data Olahan 2021

Berdasarkan tabel 4 diketahui nilai koefisien determinan yang disesuaikan atau (R^2) sebesar 0,531, hasil ini berarti variabel dependen kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel independen budaya organisasi dan kinerja pegawai sebanyak 53,1%. Sisanya sebanyak 46,9% dijelaskan oleh variabel lain.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, dengan judul pengaruh budaya organisasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan menghasilkan variabel budaya organisasi lebih besar dari nilai signifikan menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini hipotesis yang diangkat oleh penulis, yang menyatakan bahwa diduga budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang, dapat diterima atas dasar hasil pengujian yang telah dilakukan. Dengan demikian penulis dapat simpulkan bahwa semakin kuat budaya yang ada pada organisasi maka semakin besar pula dorongan pegawai untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Meira Nugrahani dengan judul "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo" adanya pengaruh signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di KPP Pratama Probolinggo (2014).

2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.

Penelitian yang dilakukan dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dengan judul pengaruh budaya organisasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan menghasilkan variabel kinerja pegawai lebih besar nilai signifikan menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Dalam hal ini hipotesis yang di angkat oleh penulis, yang menyatakan bahwa diduga kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor dinas kependudukan dan

pencatatan sipil kabupaten pinrang, dapat diterima atas dasar hasil pengujian dan teori-teori pendukung yang menjadi landasan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pegawai semakin besar pula dorongan yang diberikan pegawai untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Surya, Vina Fitria Yon kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di puskesmas pajarakan Kabupaten Probolinggo (2018). Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby dan Ikeu Kania, hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan tiket kereta api di stasiun Bandung (2019).

3. Budaya organisasi dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor dinas kepndudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kinerja pegawai secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Dalam hal ini hipotesis yang di angkat oleh penulis, yang menyatakan bahwa didugan budaya organisasi dan kinerja pegawai berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kualitas pelayanan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang, dapat diterima atas dasar hasil pengujian dan teori-teori pendukung yang menjadi landasan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Tsabbit Fuady Shidqi (2020), Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa motivasi kerja (X1) berrpengaruh positif terhadap kinerja (Y). serta penilaian motivasi kerja (X1) dan Budaya Organisasi (X2) secara simultan berpengaruh positifdan signifikan terhaddap kinerja (Y).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh budaya dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pinrang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa budaya organisasi dan kinerja pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

1. Nilai t_{hitung} variabel budaya organisasi lebih besar dari t_{tabel} (7,275 > 1,987) dan nilai signifikan *t* lebih kecil dari 0,05 (0,00 < 0,05), sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kuat budaya organisasi semakin besar pula dorongan yang diberikan pegawai untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Nilai t_{hitung} variabel kinerja pegawai lebih besar dari t_{tabel} (2,284 > 1,987) dan nilai signifikan *t* lebih kecil dari 0,05 (0,025 < 0,05), sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pegawai semakin besar pula dorongan yang diberikan pegawai untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Variabel budaya organisasi dan kinerja pegawai secara bersama sama (simultan) mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Hal ini ditujukan dari hasil uji F yang diperoleh F_{hitung} sebesar 51,405 nilai signifikan F sebesar 0,000 yang berarti signifikan F < 0,05.

Saran

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, perlu memperhatikan hal-hal berikut:

1. Budaya organisasi dan kinerja pegawai harus menjadi fokus perhatian, agar kualitaspelayanan yang dihasilkan optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat
2. Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar menggunakan variabel lain yang belum pernahditeliti dan mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Teori, Konsep dan Indikator.* Pekanbaru: zanafapublishing.

Arfianty, A. (2018). PENGARUH KEAHLIAN, INDEPENDENSI, DAN ETIKA TERHADAP KUALITAS AUDITOR PADA INSPEKTORAT KOTA PAREPARE. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *1*(1), 66-75.

Azis, A. (2020). Sharia Internal Control towards Organizational Commitment: Implementation and its' Implication. *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan*, *10*(3), 525-534.

Dessler. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Reources. Jilid 2.* Jakarta: Prenhalindo.

Edison, Emron. Yohny Anwar, Imas Komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Alfabeta.

Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Hardiayansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Irwan, I. (2018). Analysis of organizational culture, competence and work motivation: The effect on satisfaction and performance of government employees of parepare. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, *74*(2), 148-155.

Kamsir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktek).* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Alfabeta.

Papundu Tika. 2014. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan.* Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

Rivai, Veithzal. 2011. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Edisi ketiga.*Jakarta: Raja GrafindoPersada.

Robbins dalam Senbiring. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi: Perspektif Organisasi Pemerintah.* Bandung: Fokus Media.

Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisas*. Jakarta: Salemba

Empat.

Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Cetakan Kelima. Bandung: PT. RefikaAditama.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatitif dan R&D*.Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung* : Alfabeta, CV.

Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: CAPS.

S.P, Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Umi Wita Zahriyah. 2015*. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik

Wijaya, T.2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. Jakarta: PT Indeks.

Wilson Banguan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Erlangga. Bandung.