



Jurnal Multidisiplin Indonesia

Journal homepage: <https://jmi.rivierapublishing.id/>

ISSN 2963-2900 E-ISSN 2964-9048

PENGARUH BUDAYA KERJA DAN PEMBAGIAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN SUMUR KABUPATEN PANDEGLANG

Nina Kurnia¹, Gugun Gunawan²
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten, Indonesia
ninakurnia.stia@gmail.com¹, gegunawans@gmail.com²

Riwayat Artikel:

Received: 17-03-2023

Revised: 24-03-2023

Accepted: 27-03-2023

Keywords: work culture, division of work, quality of service

Kata Kunci: budaya kerja, pembagian kerja, kualitas pelayanan

Abstract

The purpose of this research is to analyze the influence of work culture on service quality, to analyze the influence of division of labor on service quality, and to analyze the effect of work culture and division of labor on service quality. This research method uses a quantitative approach, the population of this study is all service users in Sumur District from October to December 2020, totaling 134 people. The sample of this research is 134 people (saturated sample). Based on the results of the study, the following conclusions were drawn: (1) There is a positive and significant influence of work culture on the quality of service in Sumur District, Pandeglang Regency by 29.9%. (2) There is a positive and significant influence of the division of labor on the quality of service in Sumur District, Pandeglang Regency by 30.7%. (3) There is a positive and significant influence of work culture and division of labor collectively on service quality in Sumur District, Pandeglang Regency by 59.9% and the remaining 40.1% is influenced by other factors not examined.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa besarnya pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan, untuk menganalisa besarnya pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan, dan untuk menganalisa besarnya pengaruh budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Sumur dari bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2020 yang berjumlah 134 orang. Sampel penelitian ini adalah 134 orang (sampel jenuh). Berdasarkan hasil penelitian ditarik simpulan sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 29,9%. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 30,7%. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar

59,9% dan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Corresponding Author: Nina Kurnia
E-mail: ninakurnia.stia@gmail.com



PENDAHULUAN

Pelayanan pemerintah tentunya dicerminkan oleh kinerja aparaturnya, maka dengan demikian kualitas sumberdaya aparatur merupakan hal penting yang mampu mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di dalam sebuah organisasi pemerintah. Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan pendekatan makro dan mikro. Kualitas pelayanan publik dengan pendekatan mikro menilai proses penyelenggaraannya, dimana baik tidaknya pelayanan publik bergantung pada pengetahuan klien tentang prosedur pelayanan dan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang dialami, yang sangat tergantung pada kualitas pihak pengelola organisasi publik.

Dengan demikian, kualitas sumber daya aparatur merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan perijinan, yang berhubungan dengan tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, kajian akan kualitas sumberdaya aparatur selaku pihak penyelenggara pelayanan publik merupakan hal yang penting bagi peningkatan pelayanan publik.

Pada dasarnya instansi/lembaga berusaha meningkatkan kinerja organisasi dan juga kinerja setiap pegawainya. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dalam hal ini merupakan sumber daya manusia merupakan unsur yang paling berperan, karena dapat mempengaruhi faktor lainnya yang berakibat dapat mempengaruhi kelancaran instansi atau lembaga terkait. Karena pentingnya faktor manusia yang dalam hal ini adalah aparatur sipil negara maka lembaga atau instansi harus memberikan motivasi atau mendorong pegawai agar lebih semangat dalam bekerja. Peningkatannya berkaitan erat dengan lingkungan kerja, pemberian rangsangan kerja, memberikan fasilitas atau menciptakan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan.

Dengan demikian, kualitas sumber daya aparatur merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan perijinan, yang berhubungan dengan tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, kajian akan kualitas sumberdaya aparatur selaku pihak penyelenggara pelayanan publik merupakan hal yang penting bagi peningkatan pelayanan publik.

Kecamatan Sumur merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang seharusnya diisi oleh pegawai dengan latar belakang pendidikan yang paham bagaimana pengelolaan administrasi di kecamatan. tentu ini merupakan masalah dalam kualitas pelayanan dikarenakan kurang adanya sumberdaya manusia yang mumpuni seperti tidak adanya kesesuaian antara bidang pekerjaan dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh setiap pegawai.

Untuk mewujudkan sistem kerja yang baik perlu adanya pembagian tugas/kerja yang tepat, artinya tugas/kerja tersebut benar-benar ditangani oleh pegawai yang memenuhi syarat dalam bidang tersebut, sebab jika tidak ditangani oleh yang bukan ahlinya/bidangnya maka pekerjaan tersebut hasilnya tidak akan optimal.

Pembagian kerja kepada pegawai biasanya dicerminkan dengan deskripsi jabatan. Tujuan dari pembagian tugas tersebut adalah untuk mempermudah pelaksanaan berbagai macam kegiatan dalam instansi/lembaga. Dengan adanya pembagian kerja tersebut, pegawai akan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan setiap pekerjaan/kegiatan yang dibebankan kepadanya.

Dalam pelaksanaan pembagian kerja ini masih ditemukan beberapa hal yang belum sesuai dengan ketentuan dikarenakan latarbelakang pendidikan dan penguasaan dalam hal-hal tertentu yang bukan bidangnya.

Kenyataan yang dihadapi oleh instansi ataupun organisasi pemerintahan selama ini banyak para pemimpin dan aparatur negara bukan hanya sulit untuk berubah, akan tetapi juga sering mengabaikan nilai-nilai moral dan budaya kerja aparatur negara. Berdasarkan evaluasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, selain organisasi pemerintah sudah terlalu banyak, pegawai negeri sipil banyak menganggur, hanya mondar-mandir tidak jelas melakukan kegiatan apa dan membaca koran hingga jam kerja selesai. Aktivitas yang menunjukkan nuansa kesibukan kerja hanya tampak di satuan kerja yang “ada proyeknya”. Sehingga tidak salah jika ada sementara pengamat yang menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) lebih cenderung berorientasi pada proyek ketimbang melaksanakan tugas-tugas rutinnnya.

Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja dan pembagian kerja aparatur sipil negara (ASN) di Kecamatan Sumur belum terlalu baik dan masih jauh dari harapan. Secara tidak sengaja atau tanpa disadari, nampaknya sebagian besar ASN telah larut dalam kesibukan sehari-hari untuk memperbesar kekuasaan, wewenang, peran dan mengajar target fisik sambil memanfaatkan peluang di antara celah-celah ketentuan formal dan prosedur administratif yang berbelit-belit ciptaanya sendiri. Setelah sekian lama aparat birokrasi lari di tempat hingga kehabisan energi, karena mengabaikan nilai-nilai dasar budaya kita sendiri yang telah diajarkan oleh orang tua, guru, ulama/pendeta dan para pejuang kita. meskipun tidak menyebut ciri-ciri manusia Indonesia tersebut sebagai budaya kerja, tetapi sangat sulit dipungkiri bahwa apa yang disebutkan merupakan warna dasar budaya kehidupan aktual dan perilaku kerja kita sehari-hari.

Perubahan kewenangan pemerintah yang luas kepada daerah membawa konsekuensi langsung berkurangnya kewenangan pemerintah pusat terhadap daerah dan penambahan tanggung jawab kepada daerah. Terjadinya penambahan wewenang membawa konsekuensi penambahan tanggung jawab daerah. Untuk melaksanakan semua tugas itu kemudian dilakukan restrukturisasi kelembagaan yaitu dengan adanya penambahan dinas/instansi yang melahirkan STOK yang baru.

Dampaknya adalah berkembangnya nilai-nilai dan tuntunan baru dalam masyarakat yaitu kebebasan, persamaan, kompetensi dan kompetensi, seleksi adil, pemberdayaan masyarakat, kreatifitas, kualitas pelayanan administrasi, responsibilitas, akuntabilitas dan profesionalisme dari para penyelenggara pemerintahan, terlebih bagi Kecamatan Sumur.

Pembagian kerja para Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang pun bisa dikatakan tidak merata. Bahkan tidak memenuhi standar seorang pengabdian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari tumpang tindih pekerjaan pada pegawai di dinas/instansi. Paradigma pemerintah sudah dirubah, tidak lagi menjadikan ASN sebagai orang yang harus dilayani, tapi harus melayani rakyat. Sudah cukup ASN menjadi orang yang dilayani oleh rakyat. Karena semua ini juga untuk kepentingan masyarakat yang sudah lama menantikan perhatian ekstra dari pemerintahannya.

Pembagian kerja pegawai berperan penting dalam pelaksanaan tugas untuk menghasilkan tujuan organisasi. Selain itu organisasi yang mempunyai kebiasaan-kebiasaan tertentu yang dapat dikatakan sebagai budaya organisasi dan bisa juga disebut budaya kerja, dimana pembagian kerja dan budaya kerja terintegritasi secara kondusif yang ditanamkan, maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dari organisasi tersebut. budaya kerja adalah kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai dalam suatu organisasi. Pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksinya yang tegas, namun dari pelaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Perubahan yang perlu dilakukan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang tidak hanya ada pada level top manager saja, tetapi juga harus ada level middle manager dan para bawahannya. Jika hanya para top manager efektif dalam bekerja tetapi bawahannya tidak efektif dalam bekerja maka kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat akan rendah. Hal ini dikarenakan dalam prakteknya para pelaksana dilapangan justru adalah para bawahan. Oleh karena itu upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada instansi harus meliputi keseluruhan level organisasi.

Untuk itu mengingat pembagian pekerjaan dan budaya kerja adalah merupakan komponen penting dalam rangka pengelolaan manajemen SDM maka dipandang perlu untuk menganalisis pembagian pekerjaan dan budaya kerja pegawai sebagai upaya meningkatkan efektivitas kerja pegawai di lingkungan Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

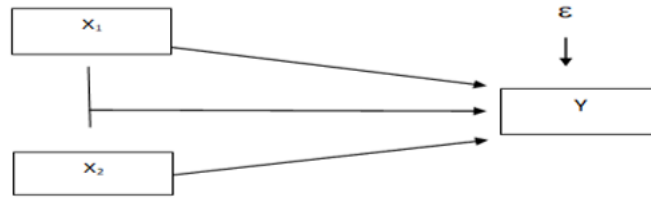
Berdasarkan hal tersebut diatas maka perlu diketahui bagaimana kompetensi pegawai, budaya kerja dan pembagian kerja memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan peningkatan atau perbaikan pada variabel yang memberikan pengaruh yang tersebar sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat akan selalu mengalami peningkatan.

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, (1) Seberapa besar pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. (2) Seberapa besar pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. (3) Seberapa besar pengaruh budaya kerja dan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan rumusan masalah asosiatif

dan pendekatan atau kerangka pemikiran paradigma ganda dengan tiga variabel independen yang diduga sebagai variabel paling dominan mempengaruhi Kualitas Pelayanan, yaitu Budaya Kerja dan Pembagian Kerja. Model penelitian adalah sebagai berikut;



Gambar 1. Model Penelitian

Berdasarkan tabel desain penelitian dalam penelitian, maka operasionalisasi variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Item	
Budaya Kerja(X ₁) (Suyadi P, 2015:310)	1. Individu	1. Kejujuran	1,2	
		2. Keyakinan diri	3	
		3. Ketekunan	4,5,6	
	2. Kelompok	4. Kerjasama dan gotongroyong	7,8	
		3. Organisasi	5. Ketegasan	9
			6. Keramah-tamahan	10

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Item
Pembagian Kerja (X ₂) Sutarto (2012:105)	1. Perincian aktivitas tiap satuan organisasi	1. rincian tugas jelas tentang Aktivitas yang akan dilakukan	1
	2. Perincian aktivitas tiap pegawai	2. selalu bekerja sesuai uraian tugas dan tanggungjawabnya	2
	3. Jumlah tugas	3. pemberian tugas/pekerjaan sesuai dengan tingkat kemampuan	
	4. Variasi tugas	4. selain pekerjaan rutin juga diberikan tugas-tugas yang lain	4
	5. Beban tugas	5. pemberian tugas/pekerjaan Kepada pegawai telah dilaksanakan secara merata	5
	6. Penempatan pegawai	6. penempatan pegawai sudah sesuai dengan tingkat pendidikan dan kemampuannya	6
	7. Penambahan dan pengurangan pegawai	7. Penambahan dan pengurangan pegawai sudah sesuai dengan volume kerja yang ditetapkan oleh organisasi	7

- 519 Pengaruh Budaya Kerja dan Pembagian Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang
(Nina Kurnia, Gugun Gunawan)

8. Pembagian/Perincian tugas	8. realisasi pekerjaan yang dilaksanakan setiap pegawai sudah sesuai dengan uraian yang ditetapkan	8
9. Penggolongan Tugas	9. penggolongan tugas yang diterapkan sudah sesuai dengan peraturan	9
	10. tugas yang diberikan sudah sesuai dengan tugas (tufoksi)	10

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Item
Kualitas pelayanan (Y) Tjiptono (2011:73)	1. Bukti fisik (tangibles)	1. Sarana penyajian layanan	1
		2. Teknologi yang digunakan	2
	2. Keandalan (reliability)	3. Kemampuan memberikan layanan	3
		4. Kinerja sesuai harapan	4
	3. Daya tanggap (responsibility)	5. Memberikan jasa dengan cepat	5
		6. Penyampaian informasi yang jelas	6
	4. Jaminan (assurance)	7. Jaminan kepercayaan	7
		8. Keterampilan dalam pelayanan	8
		9. Perhatian dalam pelayanan	9
		10. Memahami keinginan konsumen	10

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat selaku pengguna layanan di Kecamatan Sumur dari bulan Oktober sampai dengan Bulan Desember 2020 yang berjumlah 134 orang. Sehingga, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik total sampling. Yaitu keseluruhan populasi penelitian akan dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini berjumlah 134 orang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yaitu berupa jurnal yang dijadikan sebagai acuan dasar dalam penelitian ini dan data primer berupa kuesioner atas jawaban pertanyaan responden. Untuk alat uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Budaya kerja	butir 1	0,589	0,170	Valid
	butir 2	0,554	0,170	Valid
	butir 3	0,534	0,170	Valid
	butir 4	0,479	0,170	Valid
	butir 5	0,539	0,170	Valid
	butir 6	0,257	0,170	Valid
	butir 7	0,504	0,170	Valid
	butir 8	0,629	0,170	Valid

Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Pembagian kerja	butir 9	0,409	0,170	Valid
	butir 10	0,345	0,170	Valid
	butir 11	0,647	0,170	Valid
	butir 12	0,667	0,170	Valid
	butir 13	0,642	0,170	Valid
	butir 14	0,639	0,170	Valid
	butir 15	0,759	0,170	Valid
	butir 16	0,636	0,170	Valid
	butir 17	0,664	0,170	Valid
	butir 18	0,665	0,170	Valid
Kualitas pelayanan	butir 19	0,457	0,170	Valid
	butir 20	0,774	0,170	Valid
	butir 21	0,302	0,170	Valid
	butir 22	0,372	0,170	Valid
	butir 23	0,719	0,170	Valid
	butir 24	0,734	0,170	Valid
	butir 25	0,466	0,170	Valid
	butir 26	0,75	0,170	Valid
	butir 27	0,406	0,170	Valid
	butir 28	0,305	0,170	Valid
	butir 29	0,353	0,170	Valid
	butir 30	0,362	0,170	Valid

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan variabel budaya kerja, pembagian kerja, dan efektivitas program kerja memiliki r hitung > dari r tabel (0,170) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan uji validitas variabel budaya kerja, pembagian kerja dan kualitas pelayanan diatas menunjukkan bahwa pernyataan penelitian sebanyak 30 butir yang disampaikan kepada responden adalah 100% valid dengan n = 134 responden.

Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas terhadap item-item pernyataan dari variabel budaya kerja, pembagian kerja dan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan rumus cronbach alpha.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai r-kritis	N of Items	Keterangan
Budaya kerja	0,635	0,60	10	Reliabel
Pembagian kerja	0,848	0,60	10	Reliabel
Kualitas pelayanan	0,623	0,60	10	Reliabel

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,60. Dengan demikian variabel budaya kerja, pembagian kerja, dan kualitas pelayanan dapat dikatakan reliable.

Uji Prasyarat Analisis

Uji Normalitas Data

Pengujian asumsi normalitas berdasarkan nilai *Unstandardized Residual* akan dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual	
	N		134
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		3,99613289
	Absolute		,075
Most Extreme Differences	Positive		,062
	Negative		-,075
	Test Statistic		,075
	Asymp. Sig. (2-tailed)		,065 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil diatas untuk data dengan menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov test* diperoleh nilai *Asymp Sig (2 Tailed)* adalah 0,065. Karena nilai sig $0,065 > 0,05$, maka H_0 diterima. Ini berarti bahwa data berdistribusi normal pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

Uji Multikolinearitas

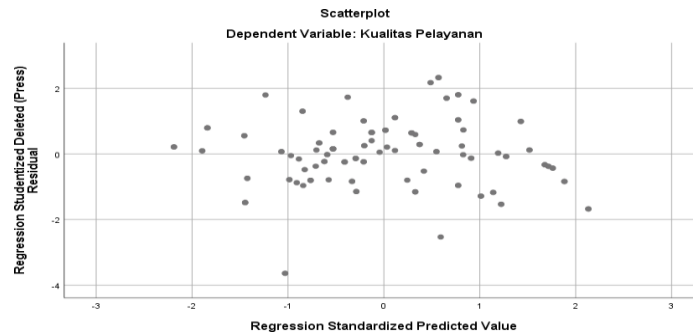
Hasil uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi yang kuat diantara variabel budaya kerja dan pembagian kerja. Bila terjadi multikolinearitas maka akan berakibat pengaruh tidak langsung akan lebih dominan daripada pengaruh langsung.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Budaya Kerja	,395	2,529
	Pembagian Kerja	,395	2,529

Berdasarkan hasil uji Multikolinearitas di atas, diketahui bahwa nilai *tolerance* kedua variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang diperoleh menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola-pola tertentu yang jelas, serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan berdasarkan variabel budaya kerja dan pembagian kerja.

Uji Korelasi

Hasil pengujian korelasi penelitian dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi

	Budaya Kerja		Pembagian Kerja	Kualitas Pelayanan
Budaya Kerja	Pearson Correlation	1	,778**	,733**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	134	134	134
Pembagian Kerja	Pearson Correlation	,778**	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	134	134	134
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,733**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	134	134	134

Correlations hasil perhitungan *product moment* koefisien korelasi secara parsial antara lain: Pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,733 ini berarti bahwa terdapat hubungan kuat budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. Pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,735 ini berarti

bahwa terdapat hubungan kuat pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. Selain itu, model *summary* dalam penelitian ini dilihat pada tabel

Tabel 7. Hasil Uji Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,778 ^a	,605	,599	4,027	2,602

a. Predictors: (Constant), Pembagian Kerja, Budaya Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan *product moment* koefisien korelasi secara simultan adalah budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap terhadap kualitas pelayanan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,778 ini berarti bahwa terdapat hubungan kuat budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	zPart
(Constant)	8,808	1,646			5,351	,000			
1 Budaya Kerja	,412	,088	,408		4,675	,000	,733	,378	,257
Pembagian Kerja	,301	,063	,417		4,782	,000	,735	,385	,262

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial 1

$$\begin{aligned} \text{Koefisien Determinasi 1} &= \text{nilai } \beta_1 \times \text{Zero-order 1} \times 100\% \\ &= 0,408 \times 0,733 \times 100\% \\ &= 29,9\% \end{aligned}$$

Berdasarkan dari Tabel 8 *Coefficients^a* dan hasil perhitungankontribusi budaya kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi parsial 1 sebesar 29,9%, ini berarti budaya kerja memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 29,9%.

Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial 2

$$\begin{aligned} \text{Koefisien Determinasi 2} &= \text{nilai } \beta_2 \times \text{Zero-order 2} \times 100\% \\ &= 0,417 \times 0,735 \times 100\% \\ &= 30,7\% \end{aligned}$$

Berdasarkan dari Tabel 8 *Coefficients^a* dan hasil perhitungankontribusi pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi parsial

2 sebesar 30,7%, ini berarti pembagian kerja memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 30,7%.

Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Berdasarkan dari Tabel 4.13 *Model Summary*^b kontribusi budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui melalui koefisien determinasi yaitu *Adjusted Rsquare* x 100% atau $0,599 \times 100\% = 59,9\%$ ini berarti budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang dan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Tabel 4.14 *Coefficients*^a di atas diperoleh persamaan regresi berdanda sebagai berikut :

$$Y = 8,808 + 0,412 X_1 + 0,301 X_2$$

Konstanta sebesar 8,808 mengandung arti bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka nilai kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang diterima sebesar 8,808; Koefisien regresi budaya kerja sebesar 0,412 memberikan pemahaman bahwa setiap penambahan satu satuan atau satu tingkatan budaya kerja akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 0,412 satuan. Koefisien regresi pembagian kerja sebesar 0,301 memberikan pemahaman bahwa setiap penambahan satu satuan atau satu tingkatan pembagian kerja akan berdampak pada meningkatnyakualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 0,301 satuan.

Uji Hipotesis

Uji t

Hasil Uji Hipotesis Parsial 1 :

Hipotesis penelitian ini adalah :

$$H_0 : \beta_{y1} = 0$$

$$H_1 : \beta_{y1} \neq 0 \text{ Artinya}$$

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang

H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang

Berdasarkan angka statistic pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 4,675 dan Sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Hasil Uji Hipotesis Parsial 2 :

Hipotesis penelitian ini adalah :

$$H_0 : \beta_{y2} = 0$$

$$H_1 : \beta_{y2} \neq 0 \text{ Artinya}$$

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang

H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang

Berdasarkan angka statistic pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 4,782 dan Sig. 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	3259,105	2	1629,553	100,510	,000 ^b
1	Residual	2123,887	131	16,213		
	Total	5382,993	133			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Pembagian Kerja, Budaya Kerja

Hasil Uji Hipotesis Berganda

Hipotesis penelitian ini adalah :

$H_0 : \beta_{y1} = \beta_{y2} = \beta_{y3} = 0$

$H_1 : \beta_{y1} \neq \beta_{y2} \neq \beta_{y3} \neq 0$

Artinya

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang

H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang

Berdasarkan Tabel 4.15 hasil uji signifikansi nilai F ANOVA, diperoleh nilai F_{hitung} 100,510, dengan nilai Sig 0,000 < 0,05 yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

PEMBAHASAN

Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa uji metode diperoleh nilai *Correlations* hasil perhitungan *product moment* koefisien korelasi secara parsial 1 : pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,733 ini berarti terdapat hubungan kuat budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Selanjutnya koefisien determinasi secara parsial 1 : pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 29,9%, ini berarti budayakerja memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 29,9%.

Hasil uji hipotesis parsial 1 diperoleh nilai t_{hitung} 4,675 dan Sig. 0,000<0,05. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Pengaruh Pembagian Kerja terhadap Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa uji metode diperoleh nilai *Correlations* hasil perhitungan *product moment* koefisien korelasi secara parsial 2 : pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,735 ini berarti terdapat hubungan kuat pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Selanjutnya koefisien determinasi secara parsial 2 : pengaruh pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 30,7%, ini berarti pembagian kerja memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 30,7%.

Hasil uji hipotesis parsial 2 diperoleh nilai t_{hitung} 4,782 dan Sig. 0,000<0,05. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Pengaruh Budaya Kerja dan Pembagian Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa uji metode diperoleh nilai *Correlations* hasil perhitungan *product moment* koefisien korelasi simultan : pengaruh budaya kerja pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,778 ini berarti bahwa terdapat hubungan kuat budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Selanjutnya koefisien determinasi simultan : pengaruh budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan sebesar 59,9%, ini berarti budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 59,9% dan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil uji hipotesis simultan diperoleh nilai F_{hitung} 100,510 dan Sig. 0,000<0,05. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan dari hasil perhitungan kontribusi budaya kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi parsial 1 sebesar 29,9%, ini berarti budaya kerja memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 29,9%. Berdasarkan angka statistik pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 4,675 dan Sig. 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. Berdasarkan hasil perhitungan kontribusi pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi parsial 2 sebesar 30,7%, ini berarti pembagian kerja memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan

Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 30,7%. Berdasarkan angka statistik pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai t hitung 4,782 dan $Sig. 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang. Berdasarkan Model Summary kontribusi budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui melalui koefisien determinasi yaitu Adjusted Rsquare x 100% atau $0,599 \times 100\% = 59,9\%$ ini berarti budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang dan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil uji signifikansi nilai F ANOVA, diperoleh nilai F hitung 100,510, dengan nilai $Sig 0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2012). Manajemen Penelitian. Jakarta. Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. (2015). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.
- Emmyah. (2009). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Politeknik Negeri Ujung Pandang. Jurnal STIA-LAN Makasar Vol. 9 No 2 Hal 163- 186.
- Gie, The Liang. (2011). Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Hadari, Nawawi. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: UGM University Press.
- Hasibuan, Malayu. S.P. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta, Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu S.P. (2015). Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah, Jakarta, Bumi Aksara.
- Hidayati, Nurul. (2012). Pengaruh Kompetensi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan. Universitas Sumatera Utara. Vol 14, No. 4 hal. 49-61
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung Remaja Rosdakarya.
- Risyandi, Wahyu. (2012). Pengaruh disiplin kerja dan budaya kerja yang mempengaruhi efektifitas kerja karyawan pada PT. NUFARINDO Cabang Medan Universitas Sumatera Utara. Vol 14, No. 4 hal. 62-76.
- Prayitno, Hadi. (2009). Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. BNI (Persero), TBK Kantor Cabang Syariah Medan. Universitas Sumatera Utara. Vol 8, No. 2 hal. 62-76.

Steer, Richard M. (2015). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

------. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: UGM University Press.

Tjiptono, Fandy. (2011). Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima. Edisi 2. Andi Offset.

Triguno. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.

Yossa, Sevy. (2013). Analisis Pengaruh Kemampuan Karyawan, Pembagian Tugas dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 11 No. 4 Hal 263-286.