



PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, BUDAYA ORGANISASI, DAN GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN.

Ruffiah[✉], Muhsin

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Mei 2018

Disetujui Mei 2018

Dipublikasikan

Oktober 2018

Keywords:

Interpersonal

Communication; Utilization

of Information Technology;

Organizational Culture;

Transformational

Leadership Style; Quality of

Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional, secara simultan dan parsial terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui dan jumlah sampel 115 orang yang dihitung dengan rumus iterasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling incidental* dan mempunyai kriteria frekuensi kedatangan minimal dua kali dalam melakukan pelayanan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dan deskriptif persentase. Hasil penelitian data diperoleh persamaan regresi berganda yang selanjutnya disingkat dengan $KP = -0,384 + 0,306KI + 0,400PTI + 0,029BO + 0,793GKT + e$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional, berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Variabel budaya organisasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Simpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai dengan meningkatkan komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, dan gaya kepemimpinan transformasional pada kantor kecamatan.

Abstract

This study aims to determine whether the influence of interpersonal communication, utilization of information technology, organizational culture, and transformational leadership style, simultaneously and partially to the quality of service in Lasem District Office of Rembang. The population in this study was unknown and the sample was 115 people calculated by the iteration formula. The sampling technique uses incidental sampling and has a minimum of arrival frequency criteria in service. The methods of data collection was done by observation, interview, questionnaire, and documentation. The methods of data analysis of this study using multiple regression analysis and descriptive percentage. The results of this research obtained multiple regression equations, hereinafter abbreviated as $KP = -0,384 + 0,306KI + 0,400PTI + 0,029BO + 0,793GKT + e$. The results of this study indicate that simultaneously interpersonal communication variables, utilization of information technology, organizational culture and transformational leadership style have a positive effect on service quality. Organizational culture variable partially has no significant effect on service quality. The conclusion of this research is the improvement of service quality can be achieved by improving interpersonal communication, utilization of information technology, and transformational leadership style at sub-district office.

© 2018 Universitas Negeri Semarang

[✉]Alamat korespondensi:

Gedung L1 Lantai 1 FEUnnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail:

PENDAHULUAN

Suatu organisasi pemerintah maupun swasta akan senantiasa berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tentunya melakukan berbagai kegiatan di dalam organisasi salah satunya yaitu kegiatan pelayanan. Pelayanan merupakan produk suatu organisasi atau instansi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik bidang jasa dan barang. Produk jasa maupun barang harus dapat memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan setiap saat dibutuhkan oleh semua orang, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan yang baik sangat penting dalam masyarakat, karena mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga pemerintah yang bersifat jasa dalam loyalitas masyarakat. Safitri dan Rustiana (2017) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan di laksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara. Sistem layanan dilaksanakan secara terbuka, efisien, efektif, dan tidak diskriminatif. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapatkan perhatian besar dari masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi. Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan public sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik.

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Rahmayanty (2013), "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang baik bertanggung jawab, adil, cepat, dan tepat. Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Sampara dalam Hardiyansyah (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Menurut Ismail Mohamad dalam Hardiyansyah (2011) permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa "Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *acesible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Tingkatan baik buruknya suatu organisasi ditentukan oleh kualitas karena apabila pelayanan tersebut baik dan dapat memenuhi kebutuhan, masyarakat akan senang dengan pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik sangat penting dalam masyarakat, karena mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga pemerintah yang bersifat jasa dalam loyalitas masyarakat.

Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang merupakan salah satu kantor

pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2013. Kantor Kecamatan Lasem memberikan pelayanan kepada masyarakat luas meliputi pembuatan e-KTP, kartu keluarga, pengurusan izin mendirikan bangunan, pengurusan izin pembuatan surat keterangan catatan kepolisian, akte kelahiran maupun kematian, dan pelayanan pemerintah yang lain.

Pada tanggal 8-20 Januari 2018, peneliti melakukan wawancara terhadap 10 orang pengunjung di kantor Kecamatan Lasem. Berdasarkan hasil wawancara yang dikemukakan oleh informan yang berstatus warga Kecamatan: Lasem yaitu SN adalah "Dalam penyelesaian berkas belum sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan dan terdapat pegawai pelayanan yang menggunakan sandal saat melakukan pelayanan". Sedangkan menurut S yaitu "Kurang profesional dalam pelayanan, karena saya kira awalnya mungkin pegawai yang melayani sedang ada masalah, tapi setelah beberapa kali saya kesini ternyata memang begitu cara mereka melayani, kurang ramah. Bukan saya saja yang bilang seperti itu, tapi teman-teman yang lain juga, mereka hanya baik pada atasan atau orang-orang tertentu saja". Menyimpulkan dari hasil wawancara maka hal ini menarik untuk digali karena adanya kesenjangan dari anggapan pihak kecamatan dengan respon dan harapan sebenarnya dari masyarakat. Persoalan lain yang membuat masyarakat kecewa dengan pegawai yang terkesan kurang ramah, masyarakat tidak mengetahui durasi waktu pegawai untuk

menyelesaikan permohonan layanan dari masyarakat dan keluhan karena terkendalanya pembuatan kartu tanda penduduk.

Hal tersebut dikarenakan proses pelayanan di kantor kecamatan masih belum tertata dengan baik salah satunya yaitu tidak ada nomor antrian pengunjung sehingga kurang efektif dan efisien, kurangnya pegawai yang bekerja, sehingga semua urusan kependudukan hanya dilayani dua pegawai saja bahkan terkadang hanya satu, dan tidak adanya kepastian kapan surat yang dibutuhkan selesai, misalnya ingin mengurus surat menikah, surat tersebut tidak kunjung selesai dalam beberapa hari dan tidak ada kepastian kapan surat tersebut akan jadi menurut R saat melakukan pelayanan di kantor kecamatan Lasem. Dalam hal lain, penggunaan waktu dalam pelayanan tidak sesuai dengan SOP yang ada, yaitu kantor kecamatan tidak melakukan pelayanan kembali setelah jam istirahat selesai, dengan demikian hal tersebut bertolak belakang dengan SOP yang ada. Febrianti dan Pramusinto (2015) mengemukakan penurunan kualitas pelayanan karena tingkat kedisiplinan pegawai dalam penggunaan waktu yang tidak tepat.

Pengamatan pelayanan di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang dilakukan selama 2 minggu yaitu pada tanggal 8-20 Januari 2018 pada hari kerja dan jam kerja aktif dengan ketentuan tiga kali dalam seminggu yang dilakukan dua hari sekali. Dari segi pengamatan dapat dinilai pada tabel 1.2 mengenai pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan lasem masih rendah, didasari oleh beberapa indikator sebagai berikut:

Tabel 1. Fenomena Pelayanan di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang

Indikator	Fenomena
Bentuk Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung merasa kurang nyaman dalam menunggu pelayanan karena ruangan yang panas. 2. Masih ada pegawai yang memakai sandal ketika jam bekerja.
Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sering terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, tempat, dan tanggal lahir. 2. Masih terjadi kekeliruan pegawai dalam meneliti kelengkapan berkas.
Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih adanya pegawai yang kurang tanggap terhadap pengunjung yang akan melakukan pelayanan.

Indikator	Fenomena
Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pegawai kurang merespon informasi yang dibutuhkan masyarakat. 1. Dalam pembuatan surat penting masih banyak yang menggunakan calo perangkat desa sehingga membutuhkan biaya dan tidak menjamin kebenaran data yang sebenarnya. 2. Pegawai masih sering menyelesaikan hasil permohonan berkas melebihi batas waktu yang dijanjikan.
Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya deskriminasi dalam pelayanan antara masyarakat biasa dengan perangkat desa. 2. Pegawai bersikap ramah sesuai dengan suasana hati mereka.

Dengan demikian dapat peneliti simpulkan bahwa dalam pemberian kualitas pelayanan masih memerlukan pembenahan yang baik, sehingga apa yang dibutuhkan masyarakat dapat terpenuhi. Sinaga dan Kusumantoro (2015) menyatakan masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sensitif. Dengan adanya beberapa kesenjangan tersebut dapat di tingkatkan lagi apa saja kebutuhan yang diperlukan masyarakat dan apa saja keterampilan dan pengetahuan yang harus ditingkatkan kembali oleh pemberi layanan sehingga pegawai harus mampu meningkatkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan bantuan orang lain. Sedangkan organisasi adalah kelompok orang yang bekerja dan saling ketergantungan untuk mencapai beberapa tujuan. Salah satu indikator makhluk sosial adalah perilaku komunikasi antar manusia. Manusia tidak dapat hidup sendiri, manusia perlu berkomunikasi antara satu dengan yang lainnya untuk memudahkan pekerjaan masing-masing. Marta dan Triwijayanti (2016) mengemukakan komunikasi organisasi merupakan proses yang paling penting karena jika tidak ada komunikasi organisasi yang baik maka pesan yang merupakan bagian dari organisasi tidak akan tersalurkan dengan baik. Mulyana (2010) berpendapat bahwa Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang

memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik. Ciri-ciri komunikasi diadik adalah: pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat; pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal ataupun nonverbal. Keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab para peserta komunikasi. Kedekatan hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respons nonverbal mereka, seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif, dan jarak fisik yang sangat dekat. Meskipun setiap orang dalam berkomunikasi antarpribadi bebas mengubah topik pembicaraan, kenyataannya komunikasi antarpribadi bisa saja didominasi oleh suatu pihak.

Rahmayanty (2013) mengemukakan bahwa, "Hubungan interpersonal adalah hubungan yang terjalin dengan orang lain dengan prinsip saling menguntungkan." Membangun dan menjalin hubungan interpersonal sama dengan menjaga hubungan relasi dengan selalu memperhatikan pekerjaan orang lain, memelihara keseimbangan antara kepentingan-kepentingan pribadi, mengembangkan kegembiraan kekeluargaan gotong royong, tenggang rasa dan semangat kerja. Dengan begitu, faktor komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi pelayanan publik terutama dalam komunikasi antarpribadi.

Kegagalan membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya aliran informasi dalam pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan faktor yang sangat penting dalam kontak pengguna jasa, dengan demikian faktor komunikasi interpersonal sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karenanya, faktor komunikasi harus menjadi perhatian serius bagi organisasi pelayanan publik terutama dalam komunikasi interpersonal. Kegagalan membangun komunikasi pelayanan publik dapat mengakibatkan terganggunya aliran informasi dalam pelayanan publik sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan pada tanggal 8-20 Januari 2018 dan hasil wawancara dengan 10 pengunjung yang peneliti lakukan bahwa pegawai berkomunikasi dengan pengunjung cukup baik dilihat pada saat pegawai menanggapi atau merespon pembicaraan pengunjung. Akan tetapi pegawai masih kurang ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat, terkadang juga berbicara dengan nada tinggi dan jutek, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang tidak nyaman. Rasa nyaman dalam pelayanan akan menimbulkan rasa senang terhadap masyarakat dan menciptakan persepsi yang baik bagi aparat pemerintah. Kurangnya penjelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai harus mengurus kembali dokumen tersebut ke kantor kecamatan.

Kualitas pelayanan administrasi dapat tercapai dengan maksimal bila didukung oleh penerapan teknologi informasi yang memadai. Purwadani dan Maesaroh mengemukakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Peranan teknologi informasi di kantor kecamatan sangat perlu, guna mempercepat proses pelayanan. Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda dalam bekerja dengan

informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Haag & Keen, 1996) dalam jurnal Herlina (2014). Teknologi informasi menurut Haag dan Keen dalam Kadir dan Terra (2005) adalah seperangkat alat yang membantu bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Berdasarkan pendapat di atas disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi harus digunakan secara bijak sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien sehingga tidak akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan apabila penggunaannya sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik akan tercapai.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, di Kantor Kecamatan masih menggunakan alat manual dalam pelayanan. Dalam mengagendakan surat masuk maupun keluar semua masih menggunakan buku tulis yang terkadang dalam penulisan buku agenda ditulis secara tidak lengkap. Terkadang jika banyak masyarakat yang melakukan pelayanan dalam berbagai aspek, masyarakat harus menunggu lumayan lama untuk selesai diagendakan.

Masing-masing manusia memiliki kepribadian yang unik, sifat dan karakter yang mempengaruhi cara kita bertindak dan berinteraksi dengan orang lain. Ketika seseorang menceritakan bahwa seseorang itu ramah, terbuka, santai, pemalu, atau agresif, sebenarnya kita sedang menggambarkan kepribadian orang yang bersangkutan. Sebuah organisasi juga memiliki kepribadian, dan biasanya kita menyebutnya dengan "budaya organisasi". Robbins dan Coulter (2010), mengemukakan budaya organisasi merupakan sehimpunan nilai, prinsip, tradisi, dan cara bekerja yang dianut bersama dan mempengaruhi perilaku serta tindakan para anggota organisasi. Dalam

kebanyakan organisasi, nilai-nilai dan praktik-praktik yang dianut bersama ini telah berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman dan benar-benar sangat mempengaruhi bagaimana sebuah organisasi dijalankan. Mengedepankan kualitas dan menghargai kenyamanan orang lain merupakan kunci utama budaya organisasi. Aditia dan Yuniawan (2015) mengemukakan setiap perbaikan budaya kerja kearah yang lebih kondusif akan memberikan sumbangan yang berarti bagi peningkatan kinerja karyawan. Dan Immanuel dan Mas'ud (2017) mengemukakan organisasi budaya yang kondusif akan mendorong karyawan untuk menunjukkan kinerja yang optimal. Apabila kualitas dan kenyamanan tersebut tidak didapatkan, pelanggan akan merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada sehingga akan memberi predikat bahwa pelayanan di organisasi tersebut tidak baik.

Menurut Green Berg dan Baron dalam Sudarmanto (2009) budaya organisasi adalah kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap-sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan bersama yang dirasakan oleh anggota organisasi. Zwell dalam Sudarmanto (2009) budaya organisasi adalah pandangan hidup organisasi yang dihasilkan melalui pergantian generasi pegawai. Budaya mencakup siapa kami, apa yang kita percaya, apa yang kita lakukan. Kreitner dan Kinicki dalam Sudarmanto (2009) budaya organisasi merupakan bagian nilai-nilai dan kepercayaan yang mendasari / menjadi identitas perusahaan / organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan lingkungan yang diciptakan sebagai seorang manajer bagi karyawan. Budaya organisasi mengedepankan kualitas dan menghargai kenyamanan orang lain. Budaya organisasi meliputi himpunan nilai, prinsip, tradisi, dan cara bekerja yang dianut bersama oleh dan mempengaruhi perilaku serta tindakan para anggota organisasi.

Adrila dan Pramusinto (2015) menyatakan bahwa kepemimpinan di Badan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana Provinsi Jawa Tengah dengan kategori baik akan membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas. Artinya bahwa

ketika setiap unit dengan arahan atau koordinasi dapat terlaksana maka akan saling meringankan pekerjaan anggota lain. Gaya kepemimpinan berkaitan dengan perilaku dan interaksi untuk mempengaruhi anggotanya (Umam, 2012). Perilaku dan interaksi tersebut pada akhirnya mempengaruhi persepsi karyawan untuk terus bekerja atau keluar dari organisasinya. Salah satu gaya yang berperan penting dalam mendorong kualitas pelayanan adalah gaya kepemimpinan transformasional. Aditia dan Yuniawan mengemukakan apabila gaya kepemimpinan yang diterapkan dengan tepat akan mengarahkan tujuan organisasi dengan kebutuhan-kebutuhan individu atau aspek-aspek tujuan yang diharapkan individu atas pekerjaannya maka semakin tinggi motivasi para bawahannya yang selanjutnya akan meningkatkan kinerja dalam pelayanan. Khoirunnisak dan Martono mengemukakan pemimpin transformasional harus membujuk bawahannya melakukan tugas-tugas mereka melebihi kepentingan mereka sendiri demi kepentingan organisasi yang lebih besar. Kreitner dan Kinicki (2014) mengemukakan kepemimpinan merupakan sebuah proses dimana seseorang individu mempengaruhi yang lain untuk mencapai sasaran yang sama. Menurut Robbins dan Judge (2015) menyatakan kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan untuk memengaruhi suatu kelompok menuju pencapaian sebuah visi atau tujuan yang ditetapkan. Robbins dan Judge (2015) kepemimpinan transformasional merupakan para pemimpin yang transformasional (*transformational leader*) adalah para pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk melampaui kepentingan diri mereka sendiri dan yang berkemampuan untuk memiliki pengaruh secara mendalam dan luar biasa terhadap para pengikutnya. Kreitner dan Kinicki (2014) kepemimpinan transformasional adalah mengubah para pegawai untuk mengejar tujuan-tujuan organisasi daripada tujuan-tujuan yang bersifat pribadi. Para pemimpin transformasional mengubah para pengikutnya dengan menciptakan perubahan dalam tujuan, nilai, kebutuhan, kepercayaan, dan aspirasi mereka. Mereka menyelesaikan transformasi ini dengan membandingkan dengan konsep diri

para pengikut nilai dan identitas personal mereka.

Dengan demikian gaya kepemimpinan transformasional merupakan cara memotivasi bawahan terhadap tujuan, ketimbang keinginan jangka-pendek serta pencapaian dan aktualisasi diri ketimbang kesejahteraan; mampu mengekspresikan visi yang jelas dan menginspirasi orang untuk mencapai visi tersebut sehingga dalam pemberian kualitas pelayanan sangat diperlukan gaya kepemimpinan transformasional agar visi dan misi dalam organisasi dapat tercapai dan dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan yang baik dapat diterapkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Adakah pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang; 2) Adakah pengaruh positif dan signifikan secara parsial komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang; 3) Adakah pengaruh positif dan signifikan secara parsial pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang; 4) Adakah pengaruh positif dan signifikan secara parsial budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang; dan 5) Adakah pengaruh positif dan signifikan secara parsial gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang?

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian kausalitas. Sanusi (2011) menyatakan bahwa “desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian

yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel”. Dalam desain ini, umumnya hubungan sebab akibat dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan kalsifikasi variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikat. Desain penelitian ini dimaksudkan untuk meneliti tentang pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan tranformasional terhadap kualitas pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui dan jumlah sampel 115 orang yang dihitung dengan rumus iterasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling incidental* dan mempunyai kriteria frekuensi kedatangan minimal dua kali dalam melakukan pelayanan. Menurut Somantri dan Muhidin (2011) $\rho = \text{rho}$ perkiraan koefisien korelasi yang terjadi antara variabel X dan Y (diambil dari koefisien korelasi terkecil, apabila tidak diketahui disarankan 0,30). Dengan memperhatikan Kuasa uji ($\text{power } 1 - \beta$) = 0,95, dengan $\alpha = 0,05$, maka diperoleh dari Tabel Distribusi Normal sebesar $Z_{1-\alpha} = 1,645$ dan $Z_{1-\beta} = 1,645$. Variabel yang diteliti terdiri dari variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (KP). Kemudian variabel independen terdiri dari komunikasi interpersonal (KI), pemanfaatan teknologi informasi (PTI), budaya organisasi (BO), dan gaya kepemimpinan transformasional (GKT). Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dan deskriptif persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini terdapat empat uji yaitu: uji normalitas uji linieritas uji multikolinieritas uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 21.0*. Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,875 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,429. Karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 pada uji normalitas *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*, maka

menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas artinya data berdistribusi normal.

Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik Ghazali (2011). Uji linieritas dapat dilihat pada output SPSS dalam kolom Linearity pada ANOVA Table. Variabel dikatakan mempunyai hubungan linier apabila signifikansi $< 0,05$. Nilai signifikansi pada *linierity* untuk komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional adalah 0,000 kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa antara komunikasi interpersonal pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan memiliki hubungan linier.

Uji multikolinieritas variabel komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional, semuanya nilai tolerance $> 0,10$ yaitu variabel komunikasi interpersonal sebesar 0,592; variabel pemanfaatan teknologi informasi sebesar 0,643; variabel budaya organisasi sebesar 0,450; dan gaya kepemimpinan transformasional sebesar 0,498. Sedangkan untuk nilai VIF, semua variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai nilai VIF < 10 yaitu variabel komunikasi interpersonal sebesar 1,690; variabel pemanfaatan teknologi informasi sebesar 1,555; variabel budaya organisasi sebesar 2,223 dan gaya

kepemimpinan transformasional sebesar 2,007. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan adanya multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

Uji glejser yaitu jika nilai signifikan $> 0,05$ (*alpha*) maka variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas yang diperoleh melalui uji glejser pada variabel komunikasi interpersonal yaitu sebesar 0,536; pemanfaatan teknologi informasi sebesar 0,587; budaya organisasi sebesar 0,291; dan gaya kepemimpinan transformasional sebesar 0,187. Semua variabel bebas dalam penelitian ini memiliki signifikansi lebih dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil perhitungan analisis deskripsi persentase menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan tranformasional dalam kriteria tinggi. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan. Berikut ini merupakan hasil analisis regresi berganda dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 21.0* sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-,384	4,441		-,087	,931	
1	Komunikasi Interpersonal	,306	,106	,216	2,885	,005
	Pemanfaatan Teknologi Informasi	,400	,131	,220	3,066	,003
	Budaya organisasi	,029	,129	,019	,227	,821
	Gaya Kepemimpinan Transformasional	,793	,127	,510	6,261	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian analisis regresi linier berganda di atas menunjukkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $KP = -0,384 + 0,306KI + 0,400PTI + 0,029BO + 0,793GKT + e$. Konstanta (a) sebesar -0,384 artinya apabila variabel komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional nilainya adalah 0; maka kualitas pelayanan -0,384. KI sebesar 0,306 artinya apabila variabel KI meningkat 1 satuan sementara variabel lainnya tetap, maka KP meningkat sebesar 0,306. PTI sebesar 0,400 artinya apabila variabel PTI meningkat 1 satuan sementara variabel lainnya tetap, maka KP

meningkat sebesar 0,400. BO sebesar 0,029 artinya apabila variabel BO meningkat 1 satuan sementara variabel lainnya tetap, maka KP meningkat sebesar 0,029. GKT sebesar 0,793 artinya apabila variabel GKT meningkat 1 satuan sementara variabel lainnya tetap, maka KP meningkat sebesar 0,793.

Hasil uji hipotesis melalui uji signifikansi simultan (Uji F) diperoleh dari nilai signifikansi pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji F dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 21.0* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2372,693	4	593,173	47,997	,000 ^b
Residual	1359,429	110	12,358		
Total	3732,122	114			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan Transformasional, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Komunikasi Interpersonal, Budaya organisasi

Berdasarkan tabel 3, diperoleh nilai $F = 47,997$ dan $sig = 0,000 < 0,05$. Ini berarti variabel bebas komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional secara simultan benar-benar berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi. Dengan kata lain dapat

disimpulkan bahwa hipotesis pada H_1 dalam penelitian yang berbunyi “ Ada pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional pada kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang.” **Diterima**

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Model	Coefficients ^a				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-,384	4,441		-,087	,931	
Komunikasi Interpersonal	,306	,106	,216	2,885	,005	
1 Pemanfaatan Teknologi Informasi	,400	,131	,220	3,066	,003	
Budaya organisasi	,029	,129	,019	,227	,821	
Gaya Kepemimpinan Transformasional	,793	,127	,510	6,261	,000	

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian statistik pada tabel 4, pada variabel komunikasi interpersonal diperoleh $t_{hitung} = 2,885$ dan $sig = 0,005 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada H_2 yang berbunyi “Ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang” **Diterima**. Pada variabel pemanfaatan teknologi informasi diperoleh $t_{hitung} = 3,066$ dan $sig = 0,005 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada H_3 yang berbunyi “Ada pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang” **Diterima**. Pada variabel

budaya organisasi diperoleh $t_{hitung} = 0,227$ dan $sig = 0,821 > 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, maka hipotesis pada H_4 yang berbunyi “Ada

Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang” **Ditolak**. Kemudian pada variabel gaya kepemimpinan transformasional diperoleh $t_{hitung} = 6,261$ dan $sig = 0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada H_5 yang berbunyi “Ada pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang” **Diterima**.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	,636	,623	3,515

a. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan Transformasional, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Komunikasi Interpersonal, Budaya organisasi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai adjusted $R^2 = 0,623 = 62,3\%$. Ini berarti besarnya pengaruh komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem

Kabupaten Rembang adalah sebesar 62,3% dan sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Koefisien determinasi parsial (r^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh masing-masing variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. Hasil uji koefisien determinasi parsial (r^2)

Coefficients ^a						
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Komunikasi Interpersonal	,607	,265	,166	,592	1,690
	Pemanfaatan Teknologi Informasi	,557	,281	,176	,643	1,555
	Budaya organisasi	,599	,022	,013	,450	2,223
	Gaya Kepemimpinan Transformasional	,726	,513	,360	,498	2,007

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai parsial variabel komunikasi interpersonal sebesar 0,265, sehingga besarnya pengaruh variabel komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan yaitu $0,265^2 \times 100\% = 7,02\%$. Nilai parsial variabel pemanfaatan teknologi informasi adalah 0,281, sehingga besarnya pengaruh variabel pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan ke kualitas pelayanan yaitu $0,281^2 \times 100\% = 7,9\%$. Nilai parsial variabel budaya organisasi adalah 0,022, sehingga pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yaitu $0,022^2 \times 100\% = 0,048\%$ atau besarnya pengaruh budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Nilai parsial variabel gaya kepemimpinan transformasional adalah 0,513, sehingga besarnya pengaruh variabel gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan r yaitu $0,513^2 \times 100\% = 26,3\%$.

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, dan budaya organisasi.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Berdasarkan uji simultan menunjukkan hasil perolehan F_{hitung} sebesar 47,997 dan $sig. = 0,000 < 5\%$ yang artinya bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil perhitungan

menggunakan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,885 dengan signifikansi $0,005 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis 2 (H_2) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi **diterima**. Penerimaan H_2 mengindikasikan bahwa semakin tinggi komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh pegawai, maka kualitas pelayanan administrasi juga akan semakin meningkat. Begitupun sebaliknya, apabila komunikasi interpersonal yang dimiliki pegawai rendah, maka kualitas pelayanan administrasi akan semakin menurun.

Seperti yang dikemukakan Burhanudin (2015) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antar seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun non bisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Gemmy (2017) yang berjudul "Pengaruh disiplin kerja, fasilitas pelayanan, komunikasi interpersonal, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan", penelitian ini membuktikan bahwa terdapat ada pengaruh signifikan secara parsial komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan sebesar 6,70%. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Sari (2017) yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga", penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai, lingkungan kerja fisik, dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga.

Variabel komunikasi interpersonal dalam penelitian ini terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem

Kabupaten Rembang. Namun apabila dilihat dari perhitungan nilai indeks terdapat nilai indeks terendah pada indikator empati yang menyatakan “Pegawai dalam memberikan pelayanan menyenangkan”. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan. Pegawai Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang perlu meningkatkan kemampuan pelayanan kepada masyarakat dengan cara lebih sering senyum dan ramah dalam pelayanan sehingga masyarakat akan senang dengan pelayanan yang didapatkan. Pegawai Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan keterbukaan pada masyarakat. Peningkatan keterbukaan dapat dilakukan dengan memberikan informasi kepada masyarakat, menanyakan keluhan masyarakat.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil perhitungan menggunakan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,006 dengan signifikansi $0,003 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis 3 (H_3) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi **diterima**. Penerimaan H_3 mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi yang dimiliki oleh pegawai, maka kualitas pelayanan administrasi juga akan semakin meningkat. Begitupun sebaliknya, apabila pemanfaatan teknologi informasi yang dimiliki pegawai rendah, maka kualitas pelayanan administrasi akan semakin menurun.

Seperti yang dikemukakan Kadir dan Terra (2005) teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kartika Sari Faridha (2017) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengunjung melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening”, penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan secara langsung pemanfaatan teknologi informasi terhadap

kualitas pelayanan sebesar 4.674%. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Herlina (2014) yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara”, penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan positif antara variabel teknologi informasi variabel kualitas pelayanan pemustaka.

Variabel pemanfaatan teknologi informasi dalam penelitian ini terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Namun apabila dilihat dari perhitungan nilai indeks terdapat nilai indeks terendah pada indikator kualitas informasi yang menyatakan “Dalam pelayanan terdapat sistem informasi yang terbaru”. Hal ini menunjukkan data yang di *update* dalam sistem belum selalu diperbarui, sehingga masyarakat kurang begitu mengetahui informasi terbaru terkait pelayanan. Pegawai Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang perlu meningkatkan pembaharuan informasi dalam sistem sehingga apa yang ada di sistem informasi dapat diketahui oleh masyarakat terkait informasi yang dibutuhkan dengan penggunaan informasi secara benar.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil perhitungan menggunakan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 0,227 dengan signifikansi $0,821 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis 4 (H_4) yang menyatakan bahwa terdapat tidak berpengaruh dan tidak signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi **ditolak**. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang, berarti hipotesis ini ditolak. Penolakan terhadap hipotesis H_4 mengidentifikasi bahwa tinggi rendahnya budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kualitas pelayanan.

Menurut Robbins (2009) menyatakan bahwa budaya organisasi yang lemah yaitu: (1) Memiliki nilai-nilai yang hanya dianut oleh segolongan orang saja di dalam organisasi, biasanya kalangan manajemen puncak; (2)

Budaya memberikan pesan yang saling bertolak belakang mengenai apa yang dipandang berharga dan penting; (3) Para karyawan tidak begitu peduli dengan identitas budaya organisasi mereka; dan (4) Tidak ada kaitan yang kuat di antara nilai-nilai dan perilaku para anggota organisasi. Tidak semua pegawai memiliki pemahaman yang sama terhadap nilai-nilai yang tertanam di dalam masyarakat, biasanya nilai-nilai tersebut hanya tertanam di sebagian orang. Selain itu dengan pemahaman yang berbeda para pegawai menganggap nilai-nilai budaya yang ada tidak perlu ditaati karena dianggap sebagai hal yang akan menghambat pekerjaan.

Budaya organisasi sebagai hambatan untuk perubahan, budaya menjadi kendali manakala nilai-nilai yang dimiliki bersama tidak sejalan dengan nilai-nilai yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi terutama dalam pemberian pelayanan. Hal ini paling mungkin terjadi bila lingkungan sebuah organisasi bersifat dinamis. Ketika lingkungan terus berubah dengan cepat, budaya yang sudah kuat mangakar dalam sebuah organisasi mungkin tidak pas lagi. Karenanya, konsistensi perilaku menjadi aset bagi sebuah organisasi hanya ketika hal ini berhadapan dengan lingkungan yang stabil. Namun, konsistensi semacam itu bisa menghambat dan mempersulit organisasi untuk menanggapi perubahan yang terjadi di lingkungan. Hal ini membantu menjelaskan tantangan-tantangan yang dihadapi para eksekutif di organisasi-organisasi seperti Mitsubishi, Eastman Kodak, Boeing, dan Biro Penyelidikan Federal (*Federal Bureau of Investigation-FBI*) AS belakangan ini dalam menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan mereka organisasi-organisasi ini memiliki kultur kuat yang berhasil dimasa silam. Tetapi, kultur-kultur yang kuat ini menjadi hambatan untuk berubah ketika “bisnis sebagaimana biasanya” tidak lagi efektif.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil perhitungan menggunakan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,006 dengan signifikansi $0,003 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis 5 (H_5) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional

terhadap kualitas pelayanan administrasi **diterima**. Penerimaan H_5 mengindikasikan bahwa semakin tinggi gaya kepemimpinan transformasional yang dimiliki oleh pegawai, maka kualitas pelayanan administrasi juga akan semakin meningkat. Begitupun sebaliknya, apabila gaya kepemimpinan transformasional yang dimiliki pegawai rendah, maka kualitas pelayanan administrasi akan semakin menurun.

Seperti yang dikemukakan Kadir dan Terra (2005) teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Afifah (2017) yang berjudul “Gaya Kepemimpinan Transformasional, Orientasi Pasar Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak Kalimantan Barat”, penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan secara langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Suci dan Martono (2017) yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada PNS Lembaga Penyiaran Publik TVRI Stasiun Semarang)”, penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan secara langsung gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan.

Variabel gaya kepemimpinan transformasional dalam penelitian ini terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Namun apabila dilihat dari perhitungan nilai indeks terdapat nilai indeks terendah pada indikator komunikasi yang menginspirasi yang menyatakan “Kantor Kecamatan mengadakan sosialisasi sistem informasi *online*”. Hal ini menunjukkan bahwa kantor kecamatan perlu meningkatkan kemampuan untuk mendengarkan aspirasi dari masyarakat dalam pemberian pelayanan. Kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kecerdasan yang mengstimulasi

pada kantor kecamatan. Peningkatan kecerdasan yang mengstimulasi dapat dilakukan melalui peningkatan kemampuan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi, budaya organisasi, dan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang; 2) Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang; 3) Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang; 4) Ada pengaruh positif tetapi tidak signifikan secara parsial antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang; dan 5) Ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Muhidin dan Soemantri. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Aditia, Yanuar Chandra dan Yuniawan, Ahyar. (2015). "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan: Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Karyawan Kantor Pusat PT Nindya Karya)". *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 4, Nomor 3, Tahun 2015.
- Afifah, Nur. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Orientasi Pasar dan Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak Kalimantan Barat*. *Journal EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, Volume I Issue I Pages 1-23
- Ardila, N. D., & Pamusinto, H. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Internal, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai BP3AKB Provinsi Jawa Tengah. *Dinamika Pendidikan*, 10(1), 53-66.
- Burhanuddin. (2015). *Komunikasi Bisnis* Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Febrianti, N. P., & Pramusinto, H. (2015). Pengaruh Disipli Kerja, Kompetensi Pegaawai, Dan Fasilitas Belajar terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Jurnal*, 4(1).
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Immanuel dan Mas'ud Fuad. (2017). "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Jawa Tengah)". *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 6, Nomor 4 Tahun 2017.
- Kadir, Abdul dan Terra Ch. Triwahyuni. (2005). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kartika, Sari Farida. (2017). *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengunjung melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening*. Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Khoirunnisak, Suci dan Martono. (2017). "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada PNS Lembaga Lembaga Penyiaran Publik TVRI Stasiun Semarang)". *Management Analysis Journal MAJ (4) UNNES*.
- Kreitner dan Kinicki. (2014). *Perilaku organisasi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Marta, Jujung Dwi dan Triwijayanti, Dewie. (2016). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X*. *Jurnal BISMA*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya. Volume 8 No. 2 Februari.
- Mulyana, Deddy. (2010). *Suatu Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rosda.
- Pangonan, Herlina, Werianty. (2014). *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan*

- Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Jupiter Vol. XIII No.2.*
- Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robins, Stephen A dan Timothy A. Jugde (2015). *Perilaku Organisasi. Jakarta Selatan: Salemba Empat*.
- Robins, Stephen P dan Coulter Mary. (2009). *Manajemen*. PT Gelora Aksara Pratama: Erlangga.
- . (2010). *Manajemen*. PT Gelora Aksara Pratama: Erlangga.
- Rozalia, Gemmy. (2017). *Pengaruh Disiplin Kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan*. Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120-130.
- Purwandari, Sri dan Maesaroh. "Analisis Penerapan Government di Kabupaten Pati".Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Sanusi, Anwar. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Cetakan Ketujuh*.Jakarta:Salemba Empat.
- Sinaga, A. O., & Kusumantoro, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Atha Nugraha. *Dinamika Pendidikan*, 10(1), 1-15.
- Sudarmanto, Wibawa. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Umam. Khiorul. (2012). *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Winda, Sari. (2017). "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga". Skripsi Universitas Negeri Semarang.