



Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el

Mitha Heriyanti Anggraeni✉, Muhsin

DOI: 10.15294/eeaj.v9i2.39478

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

Sejarah Artikel

Diterima: 14 Januari 2020
Disetujui: 1 Juni 2020
Dipublikasikan: 30 Juni 2020

Keywords

Organizational Culture, Work Motivation, Work Environment, and Competence on the Quality of Services.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP-el di kantor kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat se-Kecamatan Semarang Barat yang pernah meminta pelayanan KTP-el dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif persentase, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan bantuan program *SPSS For Windows 21*. Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan $KP = -4,552 + 0,195BO - 0,078MK + 0,474LK + 0,556KOP + e$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP-el di kantor kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat. Sedangkan secara parsial budaya organisasi, lingkungan kerja dan kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP-el, sementara motivasi kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP-el di kantor kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat.

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of organizational culture, work motivation, work environment, and competence on the quality of KTP-el services in urban village offices in West Semarang District. The population in this study were people from West Semarang District who had requested KTP-el services and the samples used in this study were 100 people. Data collection methods used were observation, interviews, questionnaires and documentation. Data analysis using descriptive percentage analysis method, multiple linear regression analysis, classical assumption test, and hypothesis testing with the help of SPSS for Windows 21 program. The results of multiple linear regression analysis obtained KP equation = $-4,552 + 0,195BO - 0,078MK + 0,474LK + 0,556 KOP + e$. The results of this study indicate that organizational culture, work motivation, work environment, and competence simultaneously have a significant effect on the quality of KTP-el services in urban village offices in West Semarang District. While partially the organizational culture, work environment and competence have a positive and significant influence on the quality of KTP-el services, while work motivation has a negative and not significant effect on the quality of KTP-el services in urban village offices in West Semarang District.

How to Cite

Anggraeni, Miftha Heriyanti, & Muhsin.(2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 634-649.

© 2020 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat Korespondensi:
Gedung L2 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang, 50229
Email: omithaheriyanti.anggraeni@gmail.com

p-ISSN 2252-6544
e-ISSN 2502-356X

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan tempat dimana di dalamnya terdapat aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari organisasi. Pada suatu organisasi bukan hanya ada sekelompok orang namun juga terdapat beberapa unsur di dalamnya seperti sistem yang mengatur dan terdapat proses pelaksanaan suatu organisasi dalam pencapaian tujuan. Serta pola aktivitas yang di dalamnya ada aktivitas yang dilakukan orang yang dilaksanakan secara relatif teratur dan cenderung berulang dalam pencapaian tujuan yang akan dicapai suatu organisasi. Salah satu bentuk organisasi adalah pemerintah. Pengelolaan organisasi di ranah pemerintah tidak lepas dari peran peraturan yang ada dan birokrasi. Peran birokrasi selain menerjemahkan berbagai keputusan politik ke dalam berbagai kebijakan publik, memiliki fungsi melakukan pengelolaan atas pelaksanaan berbagai kebijakan secara operasional melalui berbagai program serta kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat juga bertugas dalam bidang pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003: Definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Ketika berbicara mengenai pelayanan maka akan merujuk pada bagaimana kualitas pelayanan yang ada. Kualitas pelayanan pada suatu instansi maupun organisasi jika dikelola dengan baik serta tepat maka akan berkontribusi positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan kesesuaian layanan yang diberikan terhadap persyaratan yang ada atau mutu standar, layanan yang berkaitan baik produk, maupun jasa.

Pelayanan merupakan hal yang dibutuhkan setiap saat oleh semua orang, bahkan dapat dikatakan sebagai salah satu hal penting dalam kegiatan jasa. Dengan pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta berhasil melayani semua kepentingan masyarakat. Pelayanan merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan dan hal ini menjadi perhatian yang besar bagi masyarakat maupun organisasi itu sendiri.

Baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintah dalam semua kegiatannya pasti ada kegiatan pelayanan. Bentuk pelayanan pada lembaga pemerintah ada banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara, salah satu jenis pelayanan di lembaga pemerintah adalah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat mengenai administrasi kependudukan. Peraturan Walikota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang terdapat dua puluh empat jenis pelayanan yaitu: Meliputi permohonan pembuatan kartu keluarga (KK), permohonan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), pembuatan dokumen kelahiran, pembuatan dokumen kematian, keterangan jaminan bertempat tinggal, pengantar pindah, pengantar pindah datang, keterangan domisili, keterangan untuk nikah, keterangan ahli waris, keterangan tidak sengketa, penguasaan atas tanah negara, pelimpahan tanah negara/tanah garapan, keterangan tidak mampu, persetujuan pendirian lembaga pendidikan, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), rekomendasi keramaian, persetujuan mendirikan bangunan,

persetujuan bantuan pembangunan sarana dan prasarana umum, persetujuan pembangunan sarana sosial, persetujuan ijin HO, persetujuan penyambungan jalan masuk, permohonan pembuatan ijin usaha mikro dan kecil (IUMK), persetujuan pendirian/penempatan menara telekomunikasi. Pada penelitian memfokuskan pada pengurusan administrasi permohonan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat.

Menurut Zeithaml dkk dalam Har-diyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati). Dari hasil pengamatan yang dilakukan pada tiga kelurahan yaitu pada Kelurahan Karangayu, Kelurahan Cabean, Kelurahan Tambak Harjo. Pengamatan dilakukan pada tanggal 4-12 Desember 2018. Dilihat dari dimensi berwujud dalam kualitas pelayanan di kelurahan untuk tempat duduk pengunjung kurang memadai karena ada kelurahan yang masih menggunakan kursi kayu yang panjang dengan jumlah hanya ada satu serta beberapa kursi plastik, keterbatasan ini juga disebabkan pula oleh ruangan yang sempit. Kemudian untuk lahan parkir kendaraan pengunjung juga relatif sempit hanya untuk beberapa kendaraan saja, sehingga jika ada pengunjung yang membawa kendaraan roda empat mereka harus memarkir kendaraan di pinggir jalan serta tanpa ada pengawasan penjaga parkir, serta masih ada pegawai yang memakai sandal ketika jam bekerja.

Untuk dimensi kehandalan kualitas pelayanan di kelurahan, sudah memiliki standar pelayanan yang jelas pada proses pemberian layanan pada masyarakat, kemampuan para pegawai kelurahan masih kurang baik dalam penggunaan komputer, dalam proses layanan juga masih sering terjadi kesalahan dalam pengetikan nama, tempat, dan tanggal lahir. Sedangkan pada dimensi respon kualitas pelayanan di kelurahan dapat dilihat pegawai yang kurang memerhatikan keluhan pengunjung mengenai pengurusan KTP-el, pengunjung

banyak yang menyalahkan pembuatan KTP-el yang terlalu lama, dan bila ada kesalahan pada KTP-el untuk memperbaikinya membutuhkan waktu yang cukup lama. Dimensi jaminan kualitas pelayanan di kelurahan dilihat pada proses pembuatan KTP-el yang terlalu lama terkadang pegawai kelurahan tidak memberitahu kapan selesai pembuatannya padahal pegawai bisa membantu mencari tahu apakah sudah jadi atau belum melalui situs pengecekan KTP-el. Sedangkan untuk biaya pengurusan pembuatan KTP-el di semua kelurahan tidak memungut biaya karena semua pelayanan dilakukan secara gratis. Untuk dimensi empati kualitas pelayanan, terkadang pegawai kurang bersikap ramah, hal ini menyebabkan rasa tidak nyaman pada pengunjung yang meminta pelayanan.

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Risnawati dan Kumoro (2017) mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima. Ruffiah dan Muhsin (2018) mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan Pebrianti, dkk (2016) mengenai pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan. Irdiyanti dan Syamsir (2018) melakukan penelitian mengenai lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan. Kemudian penelitian dari Risparyanto (2017) yang meneliti mengenai pengaruh kompetensi kualitas layanan pustakawan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Safitri dan Rustiana (2016) mengenai pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang penting bagi kelangsungan organisasi seperti kelurahan karena akan membantu proses pencapaian tujuan, namun bila kualitas pelayanan yang ada tidak diimbangi dengan kebiasaan kerja yang kurang bagus juga akan memengaruhi kualitas pelayanan sendiri. Maka dari itu kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh budaya organisasi yang ada di lingkungan organisasi tersebut. Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat meng-

gerakan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja (Sutrisno, 2015: 2). Jadi budaya organisasi yang diciptakan dalam suatu organisasi akan membawa dampak positif apabila budaya itu memiliki nilai positif dan tinggi penerapannya dalam proses pelaksanaan tujuan organisasi, hal ini akan membantu dan menciptakan kualitas pelayanan yang baik pada pemerintahan.

Selain faktor budaya organisasi, faktor motivasi kerja yang ada dalam diri individu pegawai juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Maka dari itu motivasi sangat diperlukan oleh pegawai untuk melakukan pelayanan minimal sesuai dengan standar operasional yang ada. Motivasi seseorang untuk melakukan kegiatan muncul karena merasakan perlunya untuk memenuhi kebutuhan. Apabila kebutuhannya telah terpenuhi, motivasinya akan meningkat. Kemudian berkembang pemikiran bahwa motivasi juga diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Namun apabila tujuan telah tercapai, biasanya motivasi timbul kebutuhan maupun tujuan baru. Apabila pemenuhan kebutuhan merupakan kepentingan manusia, maka tujuan dapat menjadi kepentingan manusia maupun organisasi.

Motivasi yang ada pada pegawai akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan dalam mencapai sasaran yang diharapkan. Jadi, motivasi bukanlah hal yang dapat diamati tetapi merupakan yang dapat disimpulkan adanya karena sesuatu perilaku yang tampak. Motivasi juga merupakan hal yang membuat seseorang menjadi semangat untuk melakukan pekerjaan. Apabila pekerja mempunyai motivasi untuk mencapai tujuan pribadinya, maka mereka harus meningkatkan kinerja. Meningkatnya kinerja pegawai atau pekerja akan meningkatkan pula kualitas pelayanan pada masyarakat. Salah satu teori yang menjadi dasar dalam mendalami motivasi kerja adalah teori Abraham Maslow mengembangkan *Hierarchy of Needs Theory* dan mengelompokkan motivasi dalam lima tingkat yang disebutnya sebagai kebutuhan: *physiological* (fisiologis), *safety* (rasa aman), *social*

(hubungan sosial), *esteem* (penghargaan), dan *self-actualization* (aktualisasi diri), dan dicapai secara berjenjang.

Masukan individual dan konteks pekerjaan merupakan dua faktor kunci yang memengaruhi motivasi. Pekerja mempunyai kemampuan, pengetahuan kerja, diposisi dan sifat, emosi, suasana hati, keyakinan, dan nilai-nilai pada pekerjaan. Konteks pekerjaan mencakup lingkungan fisik, penyelesaian tugas, pendekatan organisasi pada rekognisi dan penghargaan, kecukupan dukungan pengawasan dan *coaching*, serta budaya organisasi.

Selain faktor motivasi dan budaya organisasi masih terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Untuk itu organisasi harus berusaha menjamin agar faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dapat dipenuhi secara maksimal, salah satu faktor yang memengaruhi adalah lingkungan kerja. Kenyamanan lingkungan kerja pegawai dapat memicu pegawai untuk bekerja lebih baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat dicapai secara maksimal.

Untuk mendukung tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu di sekitar pekerja dan dapat berpengaruh terhadap pekerjaannya. Lingkungan kerja yang baik akan sangat besar pengaruhnya terhadap produktivitas kerja pegawai, aspek yang berpengaruh terhadap lingkungan kerja. Kesesuaian lingkungan dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua: (1) lingkungan kerja fisik merupakan suatu keadaan yang berbentuk fisik yang terdapat ditempat kerja yang dapat memengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung; (2) lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi dan berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hu-

bungan dengan sesama rekan kerja ataupun dengan bawahan.

Setiap organisasi yang ada dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu dan apabila tercapai, barulah dapat disebut sebagai sebuah keberhasilan. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan landasan yang kuat berupa: kompetensi, kepemimpinan, kompetensi pekerja, dan budaya organisasi yang mampu memperkuat dan memaksimalkan kompetensi (Wibowo, 2016:271). Kompetensi sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Semakin banyak kompetensi dipertimbangkan dalam proses sumber daya manusia, akan semakin meningkatkan layanan yang diberikan pada masyarakat. Demikian pula diperlukan untuk mengomunikasikan nilai dan standar organisasi, menganalisis dan memperbaiki budaya organisasi, menyeleksi, dan merekrut tenaga kerja, menilai dan mengembangkan tenaga kerja, mengembangkan pemimpin, mengelola proses perencanaan, membangun dasar untuk strategi pelatihan, dan membentuk proses kompensasi.

Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan orang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan oleh individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja, dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, dan pengembangan. Kompetensi sendiri merupakan karakteristik individu yang mendasari perilaku di tempat kerja. Pegawai di pekerjaan dipengaruhi oleh: (a) pengetahuan, kemampuan, dan sikap; (b) gaya kerja, kepribadian, kepentingan/minat, dasar-dasar, nilai sikap, kepercayaan, dan gaya kepemimpinan.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan organisasi maka perlu didukung oleh budaya organisasi, mo-

tivasi kerja, lingkungan kerja yang baik, dan berkesinambungan selama proses kerja dalam organisasi. Namun juga perlu adanya kompetensi dari setiap pegawai yang nantinya akan melaksanakan tujuan dari organisasi, dengan keterampilan yang mumpuni dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan standar tertentu bagi pegawai untuk dapat melaksanakan pekerjaannya akan baik bagi organisasi.

Dugaan variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ini diperkuat dengan pendapat Hardiyansyah (2011: 73) yang menyatakan bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, kemampuan aparatur serta budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat.”

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sugiyono (2016:14) menjelaskan bahwa “metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.” Lokasi penelitian dilakukan di kantor kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat. Desain yang digunakan dalam penelitian ini merupakan desain penelitian kausalitas. Sanusi (2011:14) menjelaskan bahwa “desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel.” Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Semarang Barat yang pernah meminta pelayanan KTP-el. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan indikator menurut Zeithaml dkk yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:46) yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati).

Variabel budaya organisasi dengan indikator yaitu inovasi dan pengambilan risiko, memperhatikan detail, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, orientasi pada tim, keagresifan, dan stabilitas (Robbins, 2015:355). Indikator variabel motivasi kerja menurut McClelland yang dikutip dalam Robbins (2015: 131) yaitu kebutuhan akan pencapaian atau berprestasi, kebutuhan akan kekuasaan, kebutuhan akan afiliasi. Variabel lingkungan kerja menurut Nitisemito (1992) dalam Kaltsum (2016: 6) memiliki indikator yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, tersedianya fasilitas kerja. Kemudian kompetensi dengan indikator yaitu pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), kemampuan (*skill*), nilai (*value*), sikap (*attitude*), minat (*interest*).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara, angket atau kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sugiyono (2016:199) menjelaskan bahwa “angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.” Sugiyono (2016:194) menjelaskan bahwa “wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.” Arikunto (2014:199) menyatakan bahwa “observasi merupakan pemusatan perhatian terhadap objek tertentu dengan menggunakan semua alat indera.” Wahyudin (2015:131) menjelaskan bahwa kuesioner sebagai alat ukur, secara statistik dapat diuji validitasnya dengan menggunakan beberapa alat uji.

Arikunto (2014:201) menyatakan bahwa “dokumentasi adalah teknik pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan lain sebagainya.” Arikunto (2014: 211) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas. Ghazali (2013:47) meny-

atakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic Cronbach Alpha*. “Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70” (Nunnally dalam Ghazali, 2013:48).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah analisis deskriptif persentase, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Analisis deskripsi persentase dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku atau generalisasi. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu antara variabel budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP-el. Uji asumsi klasik yaitu meliputi uji normalitas dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov (K-S)*, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser. Selain itu, teknik analisis data juga menggunakan uji hipotesis yang meliputi uji F simultan dan uji t parsial, serta uji koefisien determinasi simultan dan uji koefisien determinasi parsial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif persentase yang diperoleh dari hasil penelitian ini yaitu variabel budaya organisasi memiliki rata-rata sebesar 81% dan termasuk ke dalam kriteria baik. Untuk variabel motivasi kerja memiliki rata-rata sebesar 85% dan termasuk ke dalam kriteria baik. Selanjutnya pada variabel lingkungan kerja memiliki rata-rata 79% dan termasuk dalam kriteria baik. Kemudian variabel kom

Tabel 1. Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,66484414
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,043
	Negative	-,061
Kolmogorov-Smirnov Z		,614
Asymp. Sig. (2-tailed)		,845

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

petensi memiliki rata-rata sebesar 80% dan termasuk ke dalam kriteria baik. Hasil uji statistik normalitas dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov (K-S)* dalam penelitian ini dapat dilihat pada **tabel 1**. Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*

Berdasarkan uji normalitas yang dilakukan dengan uji *statistik One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S)* dan diperoleh hasil sebe-

sar 0,614 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,845 > 0,05. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hasil uji linearitas diperoleh tingkat nilai signifikansi untuk variabel budaya organisasi adalah 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05, maka dalam hal ini dapat dikatakan bahwa antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan terdapat hubungan yang linier. Tingkat nilai signifikansi untuk variabel motivasi kerja adalah 0,002. Karena signifikansi kurang dari 0,05, maka dalam hal ini dapat dikatakan bahwa antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan terdapat hubungan yang linier. Tingkat nilai signifikansi untuk variabel lingkungan kerja adalah 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05, maka dalam hal ini dapat dikatakan bahwa antara lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan terdapat hubungan yang linier. Kemudian, tingkat nilai signifikansi untuk variabel kompetensi adalah 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05, maka dalam hal ini dapat dikatakan bahwa antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan terdapat hubungan yang linier. Hasil multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	-4,552	5,089		-,894	,373			
1	Budaya Organisasi	,195	,094	,170	2,068	,041	,621	1,611
	Motivasi Kerja	-,078	,150	-,039	-,521	,603	,731	1,368
	Lingkungan Kerja	,474	,117	,314	4,041	,000	,696	1,437
	Kompetensi Pegawai	,556	,089	,486	6,251	,000	,695	1,440

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas, diperoleh hasil setiap variabel bebas mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 yaitu variabel budaya organisasi sebesar 0,621, variabel motivasi kerja sebesar 0,731, variabel lingkungan kerja sebesar 0,696, dan variabel kompetensi sebesar 0,695. Setiap variabel bebas juga mempunyai nilai VIF < 10, variabel budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan dan kompetensi memiliki nilai VIF < 10, sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi ini. Selanjutnya uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada

tabel hasil uji *glejser* dapat dilihat **Tabel 3**. Hasil Uji *Glejser*

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini yang diperoleh melalui uji *glejser*, pada variabel budaya organisasi, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,260. Variabel motivasi kerja diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,194. Variabel lingkungan kerja diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,673. Variabel kompetensi diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,498. Semua variabel *independent* memiliki tingkat signifikansi > 0,05. Jadi dapat disimpulkan dalam model regresi pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan yang dapat dilihat pada **Tabel 4**. Hasil Analisis Regresi Berganda

Tabel 3. Hasil Uji *Glejser*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,154	3,186		,362	,718
1					
Budaya Organisasi	-,067	,059	-,145	-1,134	,260
Motivasi Kerja	,123	,094	,155	1,309	,194
Lingkungan Kerja	-,031	,073	-,051	-,423	,673
Kompetensi Pegawai	,038	,056	,082	,680	,498

a. Dependent Variable: abs_res_1

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4,552	5,089		-,894	,373
1					
Budaya Organisasi	,195	,094	,170	2,068	,041
Motivasi Kerja	-,078	,150	-,039	-,521	,603
Lingkungan Kerja	,474	,117	,314	4,041	,000
Kompetensi Pegawai	,556	,089	,486	6,251	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2019

Nilai *constant* = -4,552, yang mengindikasikan rata-rata tingkat kualitas pelayanan ketika budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi menunjukkan nilai nol. Nilai yang negatif ini tidak memiliki makna praktis yang layak, hal sesuai dengan pendapat dari Gujarati (2011:103) menyatakan bahwa sering kali istilah *intercept* tidak memiliki makna praktis yang layak. Dijelaskan bahwa pada kasus penelitian yang dilakukan mengenai upah harian dimana nilai $\beta_1 = -0,0144$, yang merupakan *intercept* garis, mengindikasikan rata-rata tingkat upah ketika tingkat pendidikan menunjukkan nilai nol. Selain itu, tingkat pendidikan nol tidak ada dalam tingkat pendidikan yang diobservasi dalam sampel kita. Seperti yang akan kita lihat dalam bab 5, nilai *intercept* yang telah diobservasi secara statistik tidak jauh berbeda dengan nol.

Koefisien regresi linear berganda budaya organisasi sebesar 0,195 bertanda positif artinya jika variabel budaya organisasi meningkat 1 satuan sementara motivasi kerja, lingkungan kerja dan kompetensi tetap, maka kualitas pelayanan KTP-el meningkat sebesar 0,195. Semakin optimal budaya organisasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el. Selain itu, diperoleh t_{hitung} sebesar 2,068 pada taraf signifikansi 0,041 yang berarti terdapat pengaruh budaya organisasi pada kualitas pelayanan KTP-el. Dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis 2 bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat, dinyatakan diterima.

Koefisien regresi linear berganda motivasi kerja sebesar -0,078 bertanda negatif artinya jika variabel motivasi kerja meningkat 1 satuan sementara budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kompetensi tetap, maka kualitas pelayanan menurun sebesar -0,078. Semakin optimal motivasi kerja maka dapat disimpulkan dapat menurunkan kualitas pelayanan KTP-el. Selain itu diperoleh t_{hitung} sebesar -0,521 pada taraf signifikansi 0,603 yang berarti tidak terdapat pengaruh motivasi kerja

pada kualitas pelayanan KTP-el. Dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis 3 bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat, dinyatakan ditolak.

Koefisien regresi linear berganda lingkungan kerja sebesar 0,474 bertanda positif artinya jika variabel lingkungan kerja meningkat 1 satuan sementara budaya organisasi, motivasi kerja, dan kompetensi tetap, maka kualitas pelayanan KTP-el meningkat sebesar 0,474. Semakin optimal lingkungan kerja maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el. Selain itu diperoleh t_{hitung} sebesar 4,041 pada taraf signifikansi 0,000 yang berarti terdapat pengaruh lingkungan kerja pada kualitas pelayanan KTP-el. Dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis 4 bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat, dinyatakan diterima.

Koefisien regresi linear berganda kompetensi sebesar 0,556 bertanda positif artinya jika variabel kompetensi meningkat 1 satuan sementara budaya organisasi, motivasi kerja, dan lingkungan kerja tetap, maka kualitas pelayanan KTP-el meningkat sebesar 0,556. Semakin optimal lingkungan kerja maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el. Selain itu diperoleh t_{hitung} sebesar 6,251 pada taraf signifikansi 0,000 yang berarti terdapat pengaruh kompetensi pada kualitas pelayanan KTP-el. Dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis 5 bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat, dinyatakan diterima. Hasil analisis uji Simultan F dapat dilihat pada **Tabel 5**. Hasil Analisis Uji F (Secara Simultan)

Dari hasil perhitungan uji simultan F dengan menggunakan SPSS for Windows Release 21,0 dapat diketahui bahwa $F = 35,890$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, ini berarti H_1 diterima. Maka H_1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang

Tabel 5. Hasil Analisis Uji F (Secara Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1062,402	4	265,600	35,890	,000 ^b
	Residual	703,038	95	7,400		
	Total	1765,440	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi

Sumber: Data primer diolah, 2019

signifikan secara simultan budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP-el di kantor kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat dinyatakan diterima. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ruffiah dan Muhsin (2018) menyatakan bahwa terdapat 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. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Febriarti dan Pramusinto (2015) juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai, dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis uji parsial t dapat dilihat pada **Tabel 6.** Hasil Analisis Uji t (Secara Parsial)

Berdasarkan hasil pengujian statistik

pada variabel budaya organisasi diperoleh $t_{hitung} = 2,068$ dan $sig = 0,041 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis pada H_2 yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat”, dinyatakan diterima. Pada variabel motivasi kerja diperoleh $t_{hitung} = -0,521$ dan $sig = 0,603 > 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh negatif dan tidak signifikan, maka hipotesis pada H_3 yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat”, dinyatakan ditolak.

Pada variabel lingkungan kerja diperoleh $t_{hitung} = 4,041$ dan $sig = 0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis

Tabel 5. Hasil Analisis Uji t (Secara Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-4,552	5,089		-,894	,373	
1	Budaya Organisasi	,195	,094	.170	2,068	,041
	Motivasi Kerja	-,078	,150	-.039	-,521	,603
	Lingkungan Kerja	,474	,117	.314	4,041	,000
	Kompetensi Pegawai	,556	,089	.486	6,251	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer diolah, 2019

H_4 yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat”, dinyatakan diterima. Kemudian pada variabel kompetensi diperoleh $t_{hitung} = 6,251$ dan $sig = 0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan t_{hitung} berpengaruh positif dan signifikan, maka hipotesis H_5 yang berbunyi “Terdapat pengaruh signifikan secara parsial kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat”, dinyatakan diterima. Hasil uji koefisien determinasi simultan (R^2) dapat dilihat pada **Tabel 7**. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi simultan diatas dapat dilihat pada nilai $adjusted R^2 = 0,585 = 58,5\%$. Angka ini menjelaskan besarnya pengaruh budaya organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat adalah sebesar 58,8% dan sisanya 42,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Hasil determinasi simultan ini jika dilakukan uji secara

simultan hasilnya akan lebih besar jika dibandingkan total dari uji parsial. Hal tersebut dikarenakan pada uji simultan antar variabel memiliki hubungan kerjasama yang membentuk simbiosis mutualisme sehingga jika ditingkatkan secara bersama-sama maka hasilnya akan lebih besar. Sedangkan besar nilai determinasi secara parsial dijelaskan pada **tabel 8**. Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial (r^2)

Dari hasil analisis pada tabel 8. bahwa nilai parsial variabel budaya organisasi sebesar 0,208, sehingga besarnya pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar $0,2082 \times 100\% = 4,32\%$. Hasil perhitungan menggunakan bantuan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,068 dengan signifikansi $0,041 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis 2 (H_2) yang menyatakan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan KTP-el dinyatakan diterima. Penerimaan H_2 mengindikasikan bahwa semakin tinggi budaya organisasi yang dimiliki oleh pegawai, maka kualitas pelayanan KTP-el juga akan semakin meningkat. Begitu sebaliknya, apabila budaya organisasi yang di-

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,776 ^a	,602	,585	2,720

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Parsial (r^2)

Model	Correlations			Collinearity Statistics		
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	Budaya Organisasi	,506	,208	,134	,621	1,611
	Motivasi Kerja	,304	-,053	-,034	,731	1,368
	Lingkungan Kerja	,610	,383	,262	,696	1,437
	Kompetensi Pegawai	,693	,540	,405	,695	1,440

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer diolah, 2019

miliki pegawai rendah, maka kualitas pelayanan KTP-el akan semakin menurun.

Seperti yang dikemukakan oleh Sudarmanto (2015: 166) mendefinisikan budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap, dan norma perilaku yang telah melembaga kemudian mewujudkan dalam penampilan, sikap, dan tindakan, sehingga menjadi identitas dari suatu organisasi tertentu. Hardiyansyah (2011: 74) menyatakan bahwa kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang memengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri dan Rustiana (2016) dimana terdapat pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan.

Nilai parsial variabel motivasi kerja adalah -0,053, sehingga besarnya pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu $-0,0532 \times 100\% = 0,28\%$ atau besarnya pengaruh motivasi kerja memiliki pengaruh yang sangat sedikit terhadap kualitas pelayanan. Hasil perhitungan menggunakan bantuan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar -0,521 dengan signifikansi $0,603 > 0,05$. Hal ini berarti hipotesis 3 (H_3) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan KTP-el ditolak. Penolakan terhadap hipotesis H_3 artinya bahwa semakin tinggi motivasi kerja maka akan menurunkan kualitas pelayanan di kantor kelurahan.

Menurut Moenir (2001: 136) motivasi adalah rangsangan dari luar dalam bentuk atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang untuk memiliki, menikmati, menguasai atau mencapai benda/bukan benda tersebut. Dalam penelitian ini, setelah dilakukan analisis data secara keseluruhan ternyata variabel motivasi kerja dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Manajemen di kantor kelurahan sudah berusaha agar dapat mencip-

takan motivasi yang mampu menumbuhkan motif orang-orang sehingga dapat melakukan tindakan sesuai kehendak organisasi. Namun motivasi yang diberikan kepada para pegawai ini masih motivasi jenis peran positif, seperti dalam pendapat Moenir (2001:137) dari segi peran motivasi memiliki dua jenis peran yaitu motivasi positif, dan motivasi negatif. Dijelaskan bahwa motivasi positif yang diberikan pada pegawai antara lain gaji, fasilitas, karier, jaminan hari tua, jaminan kesehatan, jaminan keselamatan dan sebagainya. Motivasi positif telah diberikan namun ternyata dari hasil penelitian ini, variabel motivasi kerja ini tidak memiliki pengaruh, maka pihak kelurahan perlu memberikan motivasi negatif agar meningkatkan motivasi kerja. Moenir (2001: 138) motivasi negatif ialah motivasi yang menimbulkan rasa takut, misalnya ancaman, tekanan, intimidasi dan sejenisnya. Motivasi jenis negatif ini dapat dipertahankan dalam batas-batas tertentu agar terdapat kontinuitas pekerjaan, dan membawa orang-orang ke arah takut dihukum karena melanggar aturan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Risparyanto (2017) yang berjudul "Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kualitas Layanan Pustakawan", penelitian ini membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari variabel motivasi kerja dengan t_{hitung} 0,832 dengan probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05, sig 0,413 $> 0,05$. Dengan sumbangan pengaruh secara parsial sebesar 12,5%. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yudiarto dengan judul penelitian "Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri", penelitian ini membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial motivasi kerja dengan t_{hitung} 1,546 dengan probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05, sig 0,128 $> 0,05$. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Undari dan Ismiyati (2015) dimana dari hasil penelitian diperoleh terdapat pengaruh kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Dari penelitian ini variabel kepuasan pelayanan ini dapat dijadikan variabel mediasi.

Dari hasil pengamatan pada objek penelitian ditemukan temuan lapangan yaitu ketika masyarakat meminta pelayanan KTP-el mereka akan mendapatkan output KTP-el, jadi ketika KTP-el sudah selesai pembuatannya maka keperluan dan kepentingan masyarakat sudah selesai. Sedangkan kewajiban dari pegawai adalah menyelesaikan tugas yang salah satunya adalah memberikan output dalam bentuk KTP-el yang sudah jadi, setelah KTP-el sudah diberikan kepada masyarakat maka tugas dan tanggung jawabnya sudah selesai. Dalam kata lain tinggi rendahnya motivasi kerja pegawai, seorang pegawai tetap akan menyelesaikan tugas dan kewajibannya tanpa dipengaruhi oleh motivasi kerjanya.

Nilai parsial dari variabel lingkungan kerja adalah 0,383, sehingga pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu $0,3832 \times 100\% = 14,6\%$. Hasil perhitungan menggunakan bantuan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,041 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis 4 (H_4) yang menyatakan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan KTP-el diterima. Penerimaan H_4 mengindikasikan bahwa semakin tinggi lingkungan kerja yang dimiliki oleh pegawai, maka kualitas pelayanan KTP-el juga akan semakin meningkat. Begitu sebaliknya, apabila lingkungan kerja yang dimiliki pegawai rendah, maka kualitas pelayanan KTP-el akan semakin menurun.

Seperti yang dikemukakan oleh Nitisemito (1982: 183) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya, seperti kebersihan, musik, dan lain-lain. Hardiyansyah (2011: 73) menyatakan bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Dijelaskan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan public. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Irdiyanti dan Syamsir (2018)

penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang sebesar 25,8%.

Nilai parsial variabel kompetensi adalah 0,540, sehingga besarnya pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan yaitu $0,5402 \times 100\% = 29,16\%$. Hasil perhitungan menggunakan bantuan program *IBM SPSS 21.0 for windows* menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 6,251 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis 5 (H_5) yang menyatakan bahwa pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan KTP-el diterima. Penerimaan H_5 mengindikasikan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, maka kualitas pelayanan KTP-el juga akan semakin meningkat. Begitu sebaliknya, apabila kompetensi yang dimiliki pegawai rendah, maka kualitas pelayanan KTP-el akan semakin menurun.

Seperti yang dikemukakan oleh Wibowo (2016: 271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Hardiyansyah (2011: 74) menyatakan bahwa kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang memengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi mejadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahadian, Novi, Sundari dan Ismowati (2018) penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan secara parsial dari kompetensi terhadap kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sebesar 46,6%. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Risparyanto (2017) penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari kompetensi terhadap kualitas pelayanan pustakawan sebesar 74,5%.

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa variabel kompetensi mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan variabel budaya organisasi, motivasi kerja dan lingkungan kerja. Merujuk hasil regresi di atas bahwa variabel kompetensi memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat diantara variabel yang lain yaitu sebesar 0,556. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada tanggal 4 sampai 12 Desember 2018 menunjukkan bahwa kantor kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat dimana para pegawai sudah memiliki pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap dan minat yang baik dalam melakukan pekerjaannya.

Seperti yang dikemukakan oleh Wibowo (2016: 271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Hardiyansyah (2011: 74) menyatakan bahwa kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang memengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik. Hal ini senada dengan penelitian Risparyanto (2017) menyimpulkan bahwa motivasi dan kompetensi berpengaruh terhadap kualitas layanan pustakawan. Hal ini berarti, semakin baik kompetensi yang dimiliki para pegawai, maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi. Sebaliknya, semakin kurang baik kompetensi dari pegawai dalam suatu organisasi maka semakin rendah pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif persentase variabel budaya organisasi dalam penelitian ini terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat. Namun apabila dilihat dari perhitungan tabulasi terdapat nilai tabulasi terendah pada item dalam indikator stabilitas

yang menyatakan “pegawai memberikan pelayanan yang baik walaupun kondisi pelayanan sedang ramai.” Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kurang dapat memberikan pelayanan yang stabil, dari hasil pengamatan yang dilakukan hal ini disebabkan pula karena keterbatasan pegawai menangani bagian pelayanan serta faktor usia dari pegawai yang memberikan pelayanan.

Pegawai Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat perlu meningkatkan kestabilan dalam memberikan pelayanan, dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung atau masyarakat walaupun kondisi pelayanan ramai atau sepi. Peningkatan kestabilan dari pegawai dapat dilakukan dengan melakukan kegiatan olahraga untuk menjaga stamina dan kebugaran tubuh agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal kepada masyarakat atau pengunjung. Kemudian pegawai kelurahan juga dapat memberikan kartu pengambilan dokumen bagi masyarakat yang mengurus pembuatan KTP-el sehingga masyarakat dapat tahu jelas kapan dokumen selesai dengan adanya bukti pengambilan dokumen.

Variabel lingkungan kerja dalam penelitian ini terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat. Namun apabila dilihat dari perhitungan tabulasi terdapat nilai tabulasi terendah pada item dalam indikator tersedianya fasilitas kerja yang menyatakan “fasilitas tempat duduk pengunjung yang memadai.” Hal ini menunjukkan bahwa pada fasilitas tempat duduk pengunjung dalam menunggu pelayanan masih kurang memadai. Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat perlu meningkatkan indikator berwujud (*tangible*) yang kurang memadai agar dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan baik serta pengunjung ataupun masyarakat akan merasa nyaman, dengan adanya fasilitas yang memadai pengunjung atau masyarakat dapat menunggu dengan nyaman selagi meminta layanan. Peningkatan fasilitas ini akan dapat

memberikan dampak positif bagi pelayanan kelurahan yaitu pengunjung merasa nyaman dalam meminta pelayanan, karena jika kondisi ramaipun jika fasilitas memadai semua pengunjung dapat dengan nyaman ketika menunggu proses pelayanan.

Isi atau konten dari motivasi yang diberikan kepada pegawai ini kurang sesuai sehingga motivasi yang diberikan ini malah menimbulkan dampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan hal ini mengakibatkan penurunan dari segi kualitas pelayanan. Selain konten dari motivasi kerja yang diberikan, hal lain yang menimbulkan pengaruh negatif pada motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan yaitu relevansi dari konten motivasi yang diberikan, karena motivasi kerja yang diberikan kepada pegawai ini tidak relevan atau tidak sesuai kebutuhan dari pegawai. Ketidaksesuaian ini mengakibatkan motivasi kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Variabel kompetensi dalam penelitian ini terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat. Namun apabila dilihat dari perhitungan tabulasi terdapat nilai tabulasi terendah pada item dalam indikator sikap yang menyatakan "pegawai tidak melibatkan masalah pribadi dalam memberikan pelayanan". Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan masih melibatkan perasaan pribadi dalam arti pegawai belum bisa mengontrol kondisi suasana hati sehingga pegawai terkesan memberikan pelayanan tidak baik karena melibatkan masalah pribadi mereka di kantor pegawai Kelurahan se-Kecamatan Semarang Barat perlu meningkatkan profesionalisme dalam bekerja agar dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan baik serta pengunjung ataupun masyarakat akan merasa mendapat pelayanan yang baik dan sesuai harapan masyarakat. Peningkatan profesionalisme dalam bekerja ini akan dapat memberikan dampak positif bagi pelayanan kelurahan yaitu pengunjung akan merasa senang karena pelayanan dilakukan dengan

baik sesuai harapan. Pegawai kelurahan dapat menciptakan suasana positif dalam bekerja, suasana positif ini dapat mendukung para pegawai dalam bekerja serta pemberian layanan kepada masyarakat. Pegawai harus memiliki hubungan komunikasi yang santun antar rekan kerja untuk meminimalisir selisih paham dalam tempat kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada: Ahmad Nurkhin, S. Pd, M. Si. Selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memudahkan pengurusan administrasi, seluruh masyarakat Kecamatan Semarang Barat yang telah berkenan untuk menjadi responden penelitian. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi, Bapak Wujud Handoko dan Ibu Sukarti yang tanpa lelah selalu memberikan doa dan dukungan setiap hari. Serta adik saya Risky Dwi Ariestuti, Agus Ariyo Wibowo dan Muhammad Rizal Pamungkas serta keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat dan motivasi. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi. Serta semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N dan Dawn C Porter. (2011). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava.

- Irdiyanti, dan Syamsyir. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. *Jurnal of Education on Social Science*. Vol. 2 No. 2. Hal 99-113.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nitisemito. (1992). *Manajemen Personalial (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- P. Robbins, Stephen. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pebrianti, Diah, Lina Mahardiana dan Risnawati. (2016). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Layanan pada KP-KNL Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol. 3 No. 3. 257-266.
- Pemerintah Indonesia. (2003). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Lembaran RI tahun 2003. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara*. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2016). *Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang. Berita Daerah Kota Semarang*. Semarang.
- Rahadian dkk. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. *Jurnal Transparansi*. Vol. 1 No. 1. Hal 140-148.
- Risnawati, Dwi dan Joko Kumoro. (2017). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta*. Rineka Cipta.
- Risparyanto, Anton. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kualitas Layanan Pustakawan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Vol.13 No. 1. Hal 1-11.
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163-1177.
- Safirti, D., & 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.
- Sanusi, Anwar. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Cetakan Ketujuh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Undari, D., & Ismiyati. (2015). *Students' Satisfaction on Library Services at Faculty of Economics, Semarang State University*. *Dinamika Pendidikan*, 10(2), 146-156.
- Wahyudin, Agus. (2015). *Metodelogi Penelitian (Penelitian Bisnis dan Pendidikan)*. Semarang: UNNES Press.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yudiarso, Agus Wahyu. (2017). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal Al-Hikmah*. Vol. 5 No.1, 41-53.