

PENGARUH PEMBERDAYAAN PEGAWAI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN, KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAJALENGKA

Didi Rusmidi

STKIP Yasika

Email: didirusmidi46@gmail.com.

Abstract

The intent and purpose of this research study are to examine empirically the effect of employee empowerment and organizational culture on service quality were examined descriptively and verified. The object of research is observational research focused on employee empowerment variables, organizational culture, and quality of service at the Department of Transportation, Communication and Information in Majalengka. This study was included in the study (Explanatory research) against a causal relationship (causal effect). Types and sources of data collected in this study were: (1) primary data: data directly obtained from respondents through questionnaires, interviews, and observations collected by researchers, (2) secondary data: data that supports primary data collected get from the document. Data were collected by conducting interviews with research questionnaires to all selected samples. The calculation of the number of samples of the employee population is determined by using the formula of Slovin. The data generated in this study is in the form of numerical data, the scale intervals in accordance with the purpose of the study, and the analytical approach used is statistical analysis. The statistical analysis technique used is path analysis (path analysis). Results showed that the effect of empowerment on service quality by 18.83%. The influence of organizational culture on service quality by 58.42%. Joint or simultaneous influence of empowerment and organizational culture on service quality by 78% and the remaining 22.6% is influenced by other models outside research.

Keywords: *pemberdayaan pegawai; budaya organisasi; kualitas pelayanan.*

Abstrak

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji secara empiris mengenai pengaruh pemberdayaan pegawai dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yang di kaji secara deskriptif dan perifikatif. Objek penelitian adalah fokus pengamatan peneliti pada variabel pemberdayaan pegawai, budaya organisasi dan kualitas pelayanan pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Majalengka. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian

(*Explanatory research*) terhadap suatu hubungan kausal (*causal effect*). Jenis dan sumber data yang di kumpulkan dalam penelitian ini adalah: (1) data primer: data yang berlangsung di peroleh dari responden melalui kuesioner, wawancara dan observasi yang di kumpulkan oleh peneliti, (2) data sekunder: data yang mendukung data primer yang di peroleh dari dokumen. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan cara wawancara dengan angket penelitian kepada seluruh sampel terpilih. Adapun perhitungan besarnya jumlah sampel dari populasi pegawai di tentukan dengan menggunakan rumus *Slovin*. Data yang di dihasilkan di dalam penelitian ini adalah berupa data numerik, yang berskala interval sesuai dengan tujuan penelitian, maka pendekatan analisis yang di gunakan adalah analisa statistik. Teknik analisis statistik yang di gunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh pemberdayaan terhadap kualitas pelayanan sebesar 18,83%. Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 58,42%. Pengaruh bersama atau serempak dari pemberdayaan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 78% dan sisanya sebesar 22,6 % di pengaruhi oleh model lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *employee empowerment; organizational culture; service quality.*

Pendahuluan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu sentral yang sedang mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar serta sudah seharusnya pemerintah merespon dan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik. Ditinjau dari kebutuhan masyarakat pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Semakin tinggi kualitas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka kehidupan masyarakat akan semakin baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Hal ini sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terbentuknya pelayanan yang berkualitas hal ini terletak pada sumber daya manusia atau tenaga kerjanya yang merupakan elemen penting dalam lembaga pemerintahan. Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas dan sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula.

Seorang pegawai negeri sipil dituntut untuk selalu bekerja dengan baik, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan lamban dan malas. Tuntutan tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada Pasal 2 point b, g, h dan i, menyatakan bahwa Penyelenggaraan kebijakan dan Manajemen Aparatur Sipil Negara berasaskan profesionalitas, akuntabilitas, efektif dan efisien serta keterbukaan.

Kepuasan masyarakat salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan (*service*). Apabila perusahaan atau lembaga pemerintahan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Banyak masyarakat yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan jasa karena instansi ini hanya dapat melayani keluhan dalam jumlah terbatas.

Kemampuan instansi untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu lembaga pemerintahan untuk tetap unggul dan terpercaya serta mampu menangani setiap keluhan yang disampaikan masyarakatnya. Pimpinan harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh masyarakat dan pimpinan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam usaha-usaha jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam merebut pasaran atau langganan. Realitanya membuktikan para masyarakat sangat sulit untuk dipuaskan. Masyarakat harus dipuaskan karena mereka merupakan faktor yang akan mendukung kegiatan pemerintahan.

Lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan perilaku dari masyarakatnya agar lebih efektif dalam pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan akan memberikan konsekuensi perilaku tertentu pada masyarakat. Konsekuensi perilaku kualitas layanan dapat dilihat sebagai tanda terjadinya retensi (bertahan) dan defeksi (berpindah). Usaha-usaha yang dilakukan yang membuat masyarakat puas merupakan suatu bentuk strategi untuk membentuk perilaku masyarakat yang semakin kuat.

Masyarakat merupakan sejumlah manusia yang merupakan satu kesatuan golongan yang berhubungan tetap dan mempunyai kepentingan yang sama. Menurut Horton dan Hunt (1989) masyarakat merupakan kumpulan manusia yang relatif mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan yang sama serta melakukan sebagian besar kegiatan di dalam kelompok / kumpulan manusia tersebut.

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2004). Kinerja pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat pada saat menggunakan produk atau jasa tentunya akan memicu terjadinya kehilangan kepercayaan masyarakat pada sebuah lembaga pemerintahan.

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka merupakan salah satu instansi pemerintahan di Indonesia yang bergerak dalam bidang jasa. Peraturan yang mengatur tentang Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Majalengka diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka.

Instansi ini merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dan hal-hal penting lainnya. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah pengurusan surat izin trayek. Surat izin trayek hanya dapat dikeluarkan oleh Kepala Dinas Perhubungan dan Pariwisata Kabupaten/Kota. Surat izin trayek ini sangat berguna bagi perusahaan yang bergerak di bidang angkutan karena dengan begitu dapat mempermudah kelancaran usahanya. Dinas ini menjelaskan mengenai bagaimana dalam mengayomi masyarakat agar tetap percaya dan mendukung semua kegiatan yang diadakan serta penetapan hubungan baik antara pihak Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dengan masyarakat setempat dan masyarakat luar dalam mencapai tujuan dengan cara yang paling efektif dan efisien.

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka sebagai instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal dalam melayani masyarakat. Ini dapat dilihat dari tugas yang harus diemban oleh instansi tersebut yaitu:

1. Peningkatan pelayanan angkutan, komunikasi dan informatika.
2. Pembangunan prasarana dan fasilitas lalu lintas
3. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
4. Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
5. Pengendalian dan pengamanan lalu lintas
6. Peningkatan disiplin aparatur
7. Peningkatan kelaikan pengopersian kendaraan bermotor

Tugas yang telah ditetapkan harus dapat dilaksanakan dengan baik bagi setiap aparatur instansi. Namun, pada implemenasinya seluruh tugas dan tanggung jawab Dishubkominfo Kabupaten Majalengka masih belum optimal dan memerlukan adanya peningkatan pelayanan. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan kemampuan pegawai dan kuantitas pegawai, sehingga berpengaruh terhadap hasil capaian kinerja. Dampak dari masalah kemampuan profesional dan kuantitas pegawai menjadikan pelayanan tidak optimal, hal ini ditandai masih adanya beberapa pelanggaran yang terjadi di lapangan. Pelanggaran yang dilakukan mulai dari izin trayek yang tidak ada dan muatan yang diangkut oleh para supir melebihi kapasitas yang telah ditentukan.

Pelanggaran yang terjadi dapat disebabkan oleh pelayanan yang diberikan seperti penyuluhan atau sosialisasi bagi para supir atau juru mudi kurang maksimal atau ketidakpedulian dari masyarakat itu sendiri atas aturan yang telah ditetapkan. Penyuluhan ini berguna untuk Keamanan dan Kenyamanan masyarakat pengguna lalu lintas. Oleh karena itu tidak semua pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka.

Faktor yang berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah terkait masalah pemberdayaan pegawai. Hal ini tentu saja dengan adanya pegawai yang cepat tanggap dan profesional serta teliti akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Pembuktian adanya keterkaitan antara pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Sitorus (2009:122) menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlun dipertimbangkan adanya metode yang tepat untuk dilakukan pemberdayaan pegawai, dalam hal ini adalah mekanisme pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pegawai yang berdaya akan banyak memberi keuntungan, baik dirinya sendiri, kelompok, dan terlebih lagi bagi organisasi. Dalam jangka panjang, pegawai yang diberdayakan akan memberikan gagasan dan inisiatif bagi organisasi dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi. Kepedulian dan rasa memiliki (*sense of belong*) yang tinggi terhadap berbagai isu dan permasalahan organisasi, disadari atau tidak hal itu merupakan bentuk nyata sumbangan pemikiran pegawai

yang sangat mahal dan tak ternilai. Namun semangat pegawai dalam menuangkan ide dan gagasan dalam bekerja harus dipandu dengan bekal visi dan misi organisasi yang kuat. Hal ini penting karena visi sebagai sesuatu harapan, keinginan, citia-cita, harus dipahami dan dimengerti oleh seluruh anggota organisasi agar dalam mewujudkan visi tersebut tidak mengalami salah arah yang mengakibatkan kegagalan.

Faktor yang dianggap penting lainnya, selain pemberdayaan pegawai adalah budaya organisasi. Budaya organisasi diyakini memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamka, dkk (2003) bahwa budaya organisasi dengan segala perubahannya memiliki implikasi terhadap kualitas pelayanan publik. Menurut Mathis dan Jackson (2000) budaya organisasi merupakan pola dari nilai-nilai dan kepercayaan yang disepakati bersama yang memberikan arti kepada anggota dari organisasi tersebut dan aturan-aturan perilaku. Jadi budaya organisasi akan mempengaruhi bagaimana cara seorang karyawan mengartikan dan melaksanakan peraturan atau program kerja. Jika atasan atau pimpinan mengartikan peraturan atau program kerja dalam bentuk datang dan pulang sesuai dengan jamnya, melaksanakan anggaran sesuai dengan yang telah disepakati, disiplin dalam menjalankan tugas, maka kemungkinan besar akan tercipta suatu bentuk pelayanan yang berkualitas.

Metode

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian (*explanatory research*) terhadap suatu hubungan kausal (*causal effect*). Format eksplanasi dimaksud untuk menggambarkan suatu generalisasi atau menjelaskan hubungan kausal suatu variabel dengan variabel lain (Bungin, 2001). Penelitian ini adalah studi empirik yang didukung sensus data mengenai faktor-faktor yang terkait dengan variabel penelitian, yaitu pemberdayaan pegawai dan budaya organisasi di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Majalengka. Berdasarkan masalah yang diteliti, teknik dan alat yang digunakan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Menurut Bungin (2001), metode ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul menjadi objek penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Untuk Uji hipotesis dalam penelitian terbagi ke dalam dua bagian, yaitu uji hipotesis secara simultan dan uji hipotesis secara parsial. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi bahwa (R^2) sebesar 0.78 berarti bahwa 77,4% variabelitas kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh ke dua variabel yaitu *pemberdayaan dan budaya*

organisasi. Kemudian untuk, menguji apakah variabel akibat Y (kinerja pegawai) dipengaruhi secara bersama oleh variabel *pemberdayaan dan budaya organisasi* pengujiannya dilakukan dengan uji koefisien determinasi dengan menggunakan statistik uji F. Kriteria pengujiannya adalah, hipotesis nol ditolak jika statistik F_{hitung} mampu memberikan nilai P (probabilitas) lebih besar atau sama dengan tingkat kesalahan (α) yang ditolerir (secara konvensional). Dalam hal ini nilai kesalahan (α) sebesar 0,05, atau jika statistik F_{hitung} lebih besar atau sama dengan F_{tabel} pada tingkat kesalahan (α) dan derajat kebebasan (k dan $n-k-1$). Adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis penelitian secara simultan

H_0 : Variabel *pemberdayaan*(X_1) dan *budaya organisasi*(X_2) secara simultan dan signifikan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

H_1 : Variabel *pemberdayaan*(X_1) dan *budaya organisasi*(X_2) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2. Hipotesis statistik

$$H_0 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} = 0$$

$$H_1 : \rho_{yx1} = \rho_{yx2} \neq 0$$

3. Kriteria penolakan

Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

4. Statistika uji

$$F = \frac{(n - p - 1)R^2_{y \cdot x_1 x_2 x_3}}{p(1 - R^2_{y \cdot x_1 x_2 x_3})} \sim F_{[\alpha; (p, n-p-1)]}$$

$$F = \frac{(126 - 2 - 1)(0.774)}{2(1 - 0.774)} = 210,62$$

$$F_{tabel} = F_{[0.05; (2, 126-2-1)]} = 3,07$$

Kriteria uji : Tolak H_0 jika $F > F_{tabel}$

Karena $F_{hitung} = 144,18 > F_{tabel} = 3,07$ maka hasil uji menolak H_0 . Kesimpulannya adalah di antara X_1 dan X_2 ada yang mempengaruhi Y. tetapi dari pengujian secara simultan dengan menggunakan statistik uji F tidak dapat diketahui variabel mana yang dominan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap model struktural kualitas pelayanan, apakah variabel pemberdayaan atau budaya organisasi? Untuk itu selanjutnya akan diuji hipotesis untuk setiap koefisien jalur menggunakan statistik uji t untuk mengetahui pengaruh yang dominan hingga terendah dari variabel pemberdayaan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, maka dilakukan pengujian secara individual dari masing-masing variabel tersebut.

Nilai *T-value* merupakan sebuah pengujian apakah koefisien jalur yang kita bentuk signifikan atau tidak bila dibandingkan dengan taraf nyata 5%. Adapun tahapannya dalam pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

a. Hipotesis penelitian

$H_0 : \rho_{yX_i} = 0$, secara parsial X_i tidak berpengaruh terhadap Y
 $H_1 : \rho_{yX_i} > 0$, secara parsial X_i berpengaruh terhadap Y ; $i = 1, 2, 3$.

b. Statistik uji

$$t_{y \cdot x_i} = \frac{P_{y \cdot x_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{y \cdot x_1 x_2 x_3}) C_{r_{ii}}}{n - p - 1}}} \sim t_{(\alpha, n-p-1)}$$

$C_{r_{ii}}$ = diagonal utama invers matriks korelasi antar variabel eksogen.

Statistik uji secara parsial variabel budaya organisasi dan iklim organisasi terhadap kinerja pegawai mengikuti sebaran distribusi T dengan derajat bebas pembilang $\nu = n - p - 1$. Penentuan penerimaan atau penolakan hipotesis pada taraf signifikansi α adalah dengan membandingkan statistik uji dengan nilai t -Student tabel. Jika $|Nilai T| > T_{tabel}$ maka hipotesis nol ditolak, artinya jalur dari *budaya organisasi dan iklim organisasi* tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dari hasil analisis menggunakan bantuan software SPSS, statistik uji T dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Pengujian Hipotesis Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.770	0.912		5.230	0.000
	Pemberdayaan	0.360	0.119	0.236	3.020	0.003
	Budaya-Org	0.757	0.088	0.672	8.590	0.000

a Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

1. Uji Hipotesis Pemberdayaan (X_1)

Hipotesis yang diajukan untuk pengujian koefisien jalur dari variabel pemberdayaan terhadap kualitas pelayanan adalah :

1) Hipotesis Penelitian

$H_0 : \rho_{yX_2} = 0$, secara parsial X_1 tidak berpengaruh terhadap Y

$H_1 : \rho_{yX_2} > 0$, secara parsial X_1 berpengaruh terhadap Y

2) Statistik uji :

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS diketahui bahwa nilai t -value untuk variabel budaya organisasi sebesar 3,020. Sedangkan untuk nilai t -tabel nya adalah sebesar

1,960. Nilai 1,960 adalah hasil dari nilai $t_{\text{tabel}} = t_{(0.05, 126-2-1)}$ dan kriteria uji hipotesis nol ditolak apabila $t_{\text{value}} > t_{\text{tabel}}$, berdasarkan hasil tersebut dengan menggunakan taraf nyata $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $dk = 122$, ternyata $t_{\text{hitung}} = 6,99 > t_{\text{tabel}} = 1,960$, artinya hipotesis nol ditolak. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa koefisien jalur dari variabel pemberdayaan (X_1) signifikan atau dengan kata lain variabel pemberdayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2. Uji Hipotesis Budaya organisasi (X_2)

Hipotesis yang diajukan untuk pengujian koefisien jalur dari variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan adalah :

1) Hipotesis Penelitian

H_0 : $\rho_{YX_2} = 0$, secara parsial X_2 tidak berpengaruh terhadap Y

H_1 : $\rho_{YX_2} > 0$, secara parsial X_2 berpengaruh terhadap Y

2) Statistik uji :

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS diketahui bahwa nilai t_{value} untuk variabel budaya organisasi sebesar 8,590. Sedangkan untuk nilai t_{tabel} nya adalah sebesar 1,960. Nilai 1,960 adalah hasil dari nilai $t_{\text{tabel}} = t_{(0.05, 126-2-1)}$ dan kriteria uji hipotesis nol ditolak apabila $t_{\text{value}} > t_{\text{tabel}}$, berdasarkan hasil tersebut dengan menggunakan taraf nyata $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $dk = 122$, ternyata $t_{\text{hitung}} = 8,590 > t_{\text{tabel}} = 1,960$, artinya hipotesis nol ditolak. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa koefisien jalur dari variabel budaya organisasi (X_2) signifikan atau dengan kata lain variabel budaya organisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kesimpulan [12 pt. Arial Bold]

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung dari variabel pemberdayaan terhadap kualitas pelayanan sebesar 5,56%. Sedangkan pengaruh tak langsung dari variabel budaya organisasi melalui variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 13,27%. Sehingga total pengaruh pemberdayaan terhadap kualitas pelayanan sebesar 18,83%.
2. Pengaruh langsung dari budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 45,15%. Sedangkan pengaruh tak langsung variabel budaya organisasi melalui pemberdayaan terhadap kualitas pelayanan sebesar 13,27%. Sehingga total pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 58,42%.
3. Pengaruh bersama atau serempak dari pemberdayaan dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 78% dan sisanya sebesar 22,6% dipengaruhi oleh model lain di luar penelitian.

Daftar Pustaka

- Alwi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Keunggulan Kompetitif)*, BPFE Yogyakarta.
- Daft, Richard L. 2006. *Manajemen*, Edisi Keenam Jakarta: Salemba Empat.
- Dye, Thomas R. 1972. *Understanding Public Policy*. Englewood Cliff, NJ.
- Hamka, dkk. 2013. Dampak Teknologi Permainan Modern Terhadap Kehidupan Anak Dan Remaja Di Kompleks Bumi Tamalanrea Permai (Btp) Makassar. Tesis. Jurusan Antropologifakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994. *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- John M Ivancevich, 2001. *Human Resource Management*, Eight Edition, (New York: McGraw Hill.
- Kreitner dan Kinicki A. 2010. *Organizational Behavior* (5th ed., 774 pages)
- Luthan dalam Safaria. 2004. *Kepemimpinan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas*, Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia.
- Luankali 2007. *Implementasi Kebijakan Program Desa Fokus Di Desa Empirang Ujung Kecamatan Balai Kabupaten Sanggau*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- Mathis dan Jackson. 2003. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasional* Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyadi. 2000. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Aditya Media, Yogyakarta
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Robbins. 2003. *Peran Budaya Organisasi* Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Robbins, Stephen. P. 2003. *Perilaku organisasi*. (10th ed). (Benyamin Molan & Ahmad Fauji, Trns.) Jakarta: Indeks Gramedia.
- Robbins, S.P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh (Lengkap). PT. Indeks, Yogyakarta.
- Robbins. 1996. *Perilaku Organisasi Kontroversi Aplikasi*. Jilid II. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prehallindo.
- Robbins., Stephen P. 1994. *Organization Theory: Stucture, Design and Applications*. 3rded. Englewood. Prentice Hall;

- Sondang P Siagian. 1992. Organisasi Kepemimpinan dan perilaku Administrasi, Jakarta: Gunung Agung
- Suwatno dan Priansa. 2011. Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Bandung, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung.
- Sitorus. 2009, Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun, Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- Saefullah, 1995. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Sadu., Wasistiono. 2001. Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Fokus Media, Jakarta.
- Soetopo dan Sugiyanti. 1998. Pelayanan Prima, Jakarta: LAN.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Rineke Cipta, Jakarta.
- Triguno. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Pendirian Bangunan, (SIMB), Jurnal Studi Pembangunan, Oktober 2005, volume 1, Nomor 1.
- Tjiptono. 1995. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Thoha, Miftah 1991. Kinerja Aparat Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang, Tesis. Program Pasca sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. <http://prokum.esdm.go.id/uu/2009/UU%2025%202009.pdf>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. <http://luk.staff.ugm.ac.id/atur/UU5-2014AparaturSipilNegara.pdf>.
- Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor: 10 Tahun 2009 Tanggal: 1 Desember 2009 Tentang: Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka. <http://bandung.bpk.go.id/files/2012/03/Tahun-2009-Perda-No.10-tentang-Organisasi-Perangkat-Daerah-Lamp.pdf>.
- Wahibur Rokhman. 2002. Paradigma Baru MSDM; Pemberdayaan, Edisi Kedua, Amara Books, Jakarta.