



Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang

Herwinda¹, Kamaruddin Sellang², Hardianti³, Barisan⁴

^{1,2,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidenreng Rappang, Indonesia

⁴Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: ¹herwindah6@gmail.com, ²kamaruddinsellangg@gmail.com, ³hardianti@umsrappang.ac.id,
⁴uchenklppmstisip@yahoo.co.id

Abstrak

Budaya organisasi mencerminkan sistem nilai norma yang diterapkan dalam lingkungan kerja, yang berperan dalam membentuk cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang turut memengaruhi budaya organisasi tersebut. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan. Sampel penelitian terdiri dari 81 masyarakat dari total populasi sebanyak 487 orang yang pernah mendapatkan layanan dari pegawai desa. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta regresi linier sederhana dengan dukungan aplikasi IBM SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi “Berpengaruh/Signifikan” terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang, berdasarkan hasil rekapitulasi variabel budaya organisasi dengan hasil persentase 70% berada pada kategori baik dan rekapitulasi variabel kualitas pelayanan pegawai dengan hasil persentase 68% berada pada kategori baik. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai dengan hasil persentase 64% berada pada kategori baik.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, Pegawai.

Abstract

Organizational culture is a system of values and norms that apply in the work environment and influence how employees provide services to the community. This study aims to determine the extent of the influence of organizational culture on the service quality of employees at the Puncak Harapan Village Office, Maiwa Sub-district, Enrekang Regency, as well as to identify the factors that influence this organizational culture. This research uses a descriptive quantitative method, with data collection techniques through observation, questionnaires, and literature studies. The sample in this study consisted of 81 community members out of a total population of 487 people who had received services from the village office staff. The data obtained were analyzed using validity tests, reliability tests, and simple linear regression with the help of IBM SPSS version 26. The results of this study indicate that organizational culture has a significant influence on the service quality of employees at the Puncak Harapan Village Office, Maiwa Sub-district, Enrekang Regency. Based on the recap of the organizational culture variable, the percentage result of 70% falls into the “good” category, and the service quality variable also falls into the “good” category with a percentage of 68%. Meanwhile, the factors influencing organizational culture towards service quality resulted in 64%, which is also in the “good” category

Keyword: *Organizational Culture, Service Quality, Employee.*

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan wadah bagi individu-individu yang bekerja sama guna mencapai tujuan bersama. Keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja setiap anggota, sehingga organisasi perlu terus mendorong pengembangan dan peningkatan produktivitas mereka. Kinerja sendiri merujuk pada kinerja yang ditampilkan oleh seorang pegawai, termasuk dalam bentuk pencapaian tugas maupun penyelesaian aktivitas dalam periode waktu tertentu. (Tueno, 2020).

Setiap organisasi memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari organisasi lain, yang menjadi identitas tersendiri bagi organisasi tersebut. Karakteristik ini dikenal sebagai budaya organisasi. Budaya organisasi mencerminkan norma, nilai, kepercayaan, dan pola perilaku khusus yang menentukan cara individu maupun kelompok dalam menjalankan tugas dan pekerjaan mereka. Oleh karena itu, budaya organisasi memuat prinsip-prinsip yang perlu dipahami, dihayati, dan diterapkan secara kolektif oleh semua anggota yang terlibat di dalamnya. Budaya organisasi yang baik akan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan setiap anggota, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja dan efisiensi organisasi. Dengan adanya budaya yang kuat, organisasi mampu mengarahkan setiap individu untuk berkomitmen dalam mencapai tujuan bersama.

Sumber daya manusia adalah elemen utama dalam organisasi yang memainkan peran penting dalam mencapai keberhasilan tujuan. Oleh karena itu, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi aspek yang harus diperhatikan untuk memperoleh hasil optimal (Arsilah, 2018). Di era industri 4.0, kemajuan teknologi memberikan peluang bagi organisasi untuk lebih inovatif dalam mendapatkan pengetahuan dan meningkatkan keterampilan. Baik organisasi maupun individu terus terdorong untuk mencapai tujuan mereka, dengan keyakinan bahwa upaya yang lebih besar akan menghasilkan peningkatan kinerja. (Nainggolan et al., 2020)

Pelayanan publik yang profesional harus berlandaskan akuntabilitas dan tanggung jawab dari aparatur pemerintah. Hal ini dapat dicapai melalui penguatan sistem pelayanan yang menekankan efektivitas dalam mewujudkan tujuan dan sasaran yang telah dirumuskan. Selain itu, prosedur dan mekanisme pelayanan harus dirancang agar sederhana, mudah, cepat, tepat, serta tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan dapat dengan mudah memahami dan mengaksesnya. Kejelasan dan transparansi mengenai persyaratan pelayanan—baik teknis maupun administratif—menjadi faktor penting dalam menciptakan kepastian bagi masyarakat. Semua upaya ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Dengan sistem pelayanan yang transparan dan efisien, diharapkan masyarakat dapat memperoleh layanan sesuai harapan tanpa mengalami hambatan dalam proses administrasi.

Berdasarkan pengamatan atau observasi dilapangan dari peneliti masih ditemukan beberapa masalah di Kantor Desa Puncak Harapan yaitu: (1) kurangnya keramahan dan responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat yang datang untuk mengurus surat. Pegawai kerap menunjukkan sikap kurang ramah, seperti tidak membalsas apa pun atau jarang tersenyum saat berinteraksi dengan warga. Hal ini berdampak negatif terhadap pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Sebagai contoh, ketika seorang warga mengajukan permohonan pembuatan surat pengantar ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), pegawai tidak menunjukkan respons yang baik atau mengabaikan urgensi kebutuhan warga, sehingga proses pengurusan surat menjadi lebih lambat dan kurang efisien.(2) kurangnya respon dari pagawai kantor desa puncak harapan dalam pengurusan surat-surat, yang menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mendapatkan dokumen yang mereka butuhkan. Dalam banyak kasus, pengurusan surat yang seharusnya dilakukan di kantor desa justru dialihkan ke rumah kepala desa atau sekretaris desa. Padahal, seharusnya kantor desa berfungsi sebagai pusat pelayanan administratif yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Ketidakhadiran pejabat desa di kantor menyebabkan warga harus mencari mereka di rumah masing-masing, yang tidak selalu menjamin ketersediaan mereka untuk menyelesaikan dokumen yang diminta. Akibatnya, masyarakat harus berulang kali datang tanpa kepastian kapan surat mereka dapat selesai. (3) ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen akibat lingkungan kerja yang kurang kondusif serta minimnya evaluasi terhadap kinerja pegawai. Tidak adanya prosedur baku dalam pembuatan persuratannya mengakibatkan pegawai bekerja tanpa standar yang jelas, sehingga proses administrasi sering mengalami keterlambatan dan kurang terstruktur. Warga yang mengajukan surat tidak mendapatkan kejelasan mengenai kapan dokumen mereka bisa diambil dan digunakan, yang akhirnya menimbulkan ketidakpuasan serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Hal ini, berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Puncak Harapan. Keluhan masyarakat terkait keterlambatan pengurusan dokumen, sistem administrasi yang berbelit-belit, serta kurangnya keramahan pegawai menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada saat ini tidak

berjalan secara efektif. Apabila kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa akan semakin menurun, serta potensi terhambatnya pembangunan dan tata kelola pemerintahan desa akan semakin besar.

METODE

Metode penelitian dalam studi ini dirancang untuk menganalisis budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di kantor desa puncak harapan kecamatan maiwa kabupaten enrekang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel independen (Budaya Organisasi) dan variabel dependen (Kualitas Pelayanan Pegawai). Penelitian ini dilakukan di kantor desa puncak harapan dengan pilihan lokasi yang didasarkan pada adanya permasalahan bahwa menghambat kelancaran proses pengurusan dokumen bagi masyarakat, yaitu kurangnya keramahan pegawai, alur administrasi yang tidak jelas, serta ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen. penelitian ini berlangsung selama kurang lebih dua bulan, dari januari hingga maret 2025.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling*, jenis probability sampling yang diterapkan dalam penelitian ini adalah simple random *sampling*, yang merupakan merupakan metode pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa mempertimbangkan strata atau lapisan dalam populasi tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, dan kuesioner yang disusun berdasarkan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menerima layanan terkait pembuatan persuratan selama periode 2023-2024, dengan total 487 masyarakat di desa puncak harapan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin.

Teknik analisis data menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 26.0 dengan tahapan; (1) analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakter variabel penelitian (2) uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen penelitian (3) Uji ANOVA untuk mengukur pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai dan (4) analisis regresi linear sederhana untuk menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Puncak Harapan terletak di Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan, dengan luas wilayah sekitar ± 2.527 hektar. Desa ini terdiri atas tiga dusun, yaitu Dusun Botto Maiwang, Dusun Bunga Tanjung, dan Dusun Sagona, di bawah kepemimpinan Bapak Muhammad Ali Bamma. Pada masa Orde Baru, Desa Tuncung mengalami pemekaran yang menghasilkan tiga desa baru, yakni Desa Tuncung, Desa Tapong, dan Desa Puncak Harapan. Awalnya, Desa Puncak Harapan mencakup beberapa daerah, seperti Battilang, Botto Bunga, Poci, hingga Cuncung, dengan tiga dusun utama: Botto Maiwang, Wanua, dan Kampo' Baru. Kemudian, desa ini kembali dimekarkan, menghasilkan Desa Kaluppang dan Desa Puncak Harapan yang baru. Saat ini, Desa Puncak Harapan terbagi menjadi tiga dusun, yaitu Dusun Bunga Tanjung, Dusun Botto Maiwang, dan Dusun Sagona.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen %
1.	Laki-laki	41	51%
2	Perempuan	40	49%
	Jumlah	81	100%

Sumber data : hasil olahan data kuesioner, maret 2025

Berdasarkan tabel I diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 41 orang atau sekitar 51%, sementara responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 40 orang atau sekitar 49%. Sehingga jumlah responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 81 orang atau 100%. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dari pada responden perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

NO	Umur	Frekuensi	Presentase (%)
1.	19-30	37	46%
2.	31-40	20	25%
3.	41-60	24	29%
	Jumlah	81	100%

Sumber data : hasil olahan data kuesioner, maret 2025

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 37 responden yang berusia antara 19 hingga 30 tahun (46%), sedangkan terdapat 20 responden berusia antara 31 hingga 40 tahun (25%). Selain itu, responden yang berusia antara 41 hingga 60 tahun sebanyak 24 orang atau 29%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah berusia antara 19-30 tahun dengan jumlah 37 orang, sementara responden paling sedikit adalah yang berusia 31-40 tahun dengan jumlah 20 orang.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Perdidikan Terakhir

NO	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
1.	SD	25	31%
2.	SMP	15	19%
3.	SMA	31	38%
4.	D3,D4,S1	10	12%
	Jumlah	81	100%

Sumber data : hasil olahan data kuesioner, maret 2025

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SD sebanyak 25 orang atau 31%. Sementara itu, responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMP berjumlah 15 orang atau 19%, responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA berjumlah 31 orang atau 38% dan responden dengan tingkat pendidikan terakhir D3,D4,S1 berjumlah 10 orang atau 12%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA dengan jumlah 31 orang, sementara responden paling sedikit adalah yang memiliki tingkat pendidikan D3,D4,S1 dengan jumlah 10 orang.

Instrumen Skala Pengukuran

Tabel 4. Rekapitulasi Indikator Budaya Organisasi

No.	Indikator Budaya Organisasi	Rata-rata persentase
1.	Motivasi kerja	73%
2.	Komunikasi	75%
3.	Kebersamaan	70%
4.	Kepemimpinan manajer	61%
5	Pemahaman visi dan misi organisasi	71%
	jumlah	350/5
	persentase	70%
	KRITERIA	“BAIK”

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Februari 2025

Dari tabel diatas rekapitulasi indikator budaya organisasi, adapun presentase indikator budaya organisasi pada motivasi kerja adalah 73%, presentase indikator budaya organisasi pada komunikasi adalah 75%, presentase indikator budaya organisasi pada kebersamaan adalah 70%, presentase indikator budaya organisasi pada kepemimpinan manajer adalah 61%, presentase indikator budaya organisasi pada pemahaman visi dan misi organisasi adalah 71%. Didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 70%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator budaya organisasi pada kategori “baik”. Jika dilihat dari tabel di atas rekapitulasi indikator budaya organisasi, kepemimpinan manajer jauh lebih rendah yakni hanya sebesar 61% dibandingkan dengan pemahaman visi-misi organisasi, motivasi kerja, komunikasi.

Tabel 5. Rekapitulasi Indikator Kualitas Pelayanan

No.	Indikator Budaya Organisasi	Rata-rata persentase
1.	Bukti Langsung	76%
2.	Daya Tanggap	65%
3.	Keandalan	69%
4.	Kepastian	61%
5	Empati	69%
	Jumlah persentase	340/5 68%
	Kriteria	BAIK

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Februari 2025

Dari tabel diatas rekapitulasi indikator kualitas pelayanan, adapun presentase indikator kualitas pelayanan pada bukti langsung adalah 76%, presentase indikator kualitas pelayanan pada daya tanggap adalah 65%, presentase indikator kualitas pelayanan pada keandalan adalah 69%, presentase indikator kualitas pelayanan pada kepastian adalah 61%, presentase indikator kualitas pelayanan pada empati adalah 69%. Didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 68%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator kualitas pelayanan pada kategori “baik”. Jika dilihat dari tabel di atas rekapitulasi indikator kualitas pelayanan, kepastian jauh lebih rendah yakni hanya sebesar 61% dibandingkan dengan daya tanggap, bukti langsung, keandalan, dan empati.

Tabel 6. Rekapitulasi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai

No.	Indikator Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai	Rata-rata persentase
1.	Faktor Kesadaran	73%
2.	Faktor Aturan	62%
3.	Faktor Organisasi	66%
4.	Faktor Pendapatan	57%
5.	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	66%
6.	Faktor Sarana Pelayanan	59%
Jumlah Persentase		383/6 64%
	KRITERIA	BAIK

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Februari 2025

Dari tabel diatas rekapitulasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai, adapun presentase indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai pada faktor kesadaran adalah 73%, presentase indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai pada faktor aturan adalah 62%, presentase indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai pada faktor organisasi adalah 66%, presentase indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai pada faktor pendapatan adalah 57%, presentase indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai pada faktor kemampuan dan keterampilan adalah 66%, presentase indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai pada faktor sarana pelayanan adalah 59%, Didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 64%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai pada kategori “baik”. Jika dilihat dari tabel di atas rekapitulasi indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai, faktor pendapatan jauh lebih rendah yakni hanya sebesar 57% dibandingkan dengan faktor sarana pelayanan, faktor aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, dan faktor kesadaran.

Uji Kualitas Data (Validitas dan Reabilitas)

Uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif kuesioner digunakan dapat dinyatakan sah atau valid. Uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS. Setelah validitas, uji reliabilitas dilakukan, hanya dengan menyertakan item yang telah terbukti valid untuk memastikan konsistensi data (Fitriani, 2022). Pengujian validitas dan reliabilitas penelitian "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Di Kantor Desa Puncak Harapan Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang" dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26.0.

Uji Validitas

Kaidah pengambilan keputusan uji validitas Corrected Item-Total Correlation

Jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ = Valid

Jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ = Tidak valid

Cara melihat R_{tabel} dengan $N = 100$ pada signifikan 5% pada distribusi nilai R_{tabel} statistik, maka diperoleh sebesar 0,196

Tabel 7. Correlations variable X

		x1	x2	x3	x4	x5	totalx
x1	Pearson Correlation	1	.122	.343**	.183	.253*	.637**
	Sig. (2-tailed)		.279	.002	.102	.023	.000
	N	81	81	81	81	81	81
x2	Pearson Correlation	.122	1	.261*	.307**	.185	.599**
	Sig. (2-tailed)	.279		.019	.005	.098	.000
	N	81	81	81	81	81	81
x3	Pearson Correlation	.343**	.261*	1	.094	.191	.611**
	Sig. (2-tailed)	.002	.019		.404	.088	.000
	N	81	81	81	81	81	81
x4	Pearson Correlation	.183	.307**	.094	1	.236*	.617**
	Sig. (2-tailed)	.102	.005	.404		.034	.000
	N	81	81	81	81	81	81
x5	Pearson Correlation	.253*	.185	.191	.236*	1	.592**
	Sig. (2-tailed)	.023	.098	.088	.034		.000
	N	81	81	81	81	81	81
totalx	Pearson Correlation	.637**	.599**	.611**	.617**	.592**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan dari *output* diatas untuk menguji tingkat validitas data adalah dengan membandingkan R_{hitung} dengan R_{tabel} X.1 memperoleh $0,637 > 0,218$, X.2 memperoleh $0,599 > 0,218$, X3 memperoleh $0,611 > 0,218$, X4 memperoleh $0,617 > 0,218$, dan X5 memperoleh $0,592 > 0,218$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima item pertanyaan tentang budaya organisasi dikatakan “Valid”.

Tabel 8. Correlations Variabel Y

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.309**	.315**	.326**	.266*	.671**
	Sig. (2-tailed)		.005	.004	.003	.016	.000
	N	81	81	81	81	81	81
Y2	Pearson Correlation	.309**	1	.100	.355**	.241*	.648**
	Sig. (2-tailed)	.005		.375	.001	.030	.000
	N	81	81	81	81	81	81
Y3	Pearson Correlation	.315**	.100	1	.164	.245*	.542**
	Sig. (2-tailed)	.004	.375		.143	.028	.000
	N	81	81	81	81	81	81
Y4	Pearson Correlation	.326**	.355**	.164	1	.328**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.143		.003	.000
	N	81	81	81	81	81	81
Y5	Pearson Correlation	.266*	.241*	.245*	.328**	1	.643**
	Sig. (2-tailed)	.016	.030	.028	.003		.000
	N	81	81	81	81	81	81
Total_Y	Pearson Correlation	.671**	.648**	.542**	.702**	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan dari output diatas untuk menguji tingkat validitas data adalah dengan membandingkan R_{hitung} dengan R_{tabel} X.1 memperoleh $0,671 > 0,218$, X.2 memperoleh $0,648 > 0,218$, X3 memperoleh $0,542 > 0,218$, X4 memperoleh $0,702 > 0,218$, dan X5 memperoleh $0,643 > 0,218$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima item pertanyaan tentang budaya organisasi dikatakan “Valid”.

Uji Reliabilitas

Tabel 9. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	81	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	81	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 26.0

Output ini menjelaskan tentang jumlah data valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan serta persentasenya. Dapat diketahui bahwa data atau *case* yang valid jumlahnya 81 dengan persentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan (exclude).

Tabel 10. Reliability Statistics X

Cronbach's Alpha	N of Items
.579	5

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 26.0

Output tersebut sebagai hasil dari analisis reliabilitas *cronbach alpha*. Diketahui nilai *cronbach alpha* 0,579 dari 5 item pertanyaan dari variabel budaya organisasi. Kaidah pengambilan keputusannya, jika nilai *Cronbach Alpha* > nilai R tabel data dapat dikatakan *reliable*. Berdasarkan output diatas diperoleh hasil $0,579 > 0,218$ sehingga data dapat dikatakan “*Reliable*”.

Tabel 11. Reliability Statistics Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	5

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 26.0

Output tersebut sebagai hasil dari analisis reliabilitas *cronbach alpha*. Diketahui nilai *cronbach alpha* 0,642 dari 5 item pertanyaan dari variabel budaya organisasi. Kaidah pengambilan keputusannya, jika nilai *Cronbach Alpha* > nilai R tabel data dapat dikatakan *reliable*. Berdasarkan output diatas diperoleh hasil $0,642 > 0,218$ sehingga data dapat dikatakan “*Reliable*”.

Analisis Regresi Linear

Tabel 12. Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	budaya organisasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan pegawai

b. All requested variables entered.

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 26.0

Output ini menjelaskan tentang variabel yang dimaksud dalam model regresi diketahui bahwa variabel independent yang dimaksud budaya organisasi dan variabel dependen adalah kualitas pelayanan pegawai (tidak ada variabel yang dikeluarkan/ removed). Sedangkan metode regresi digunakan adalah *Enter*.

Tabel 13. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.352 ^a	.124	.112	3.262

a. Predictors: (Constant), budaya organisasi

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan pegawai

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 26.0

Hasil dari tabel Model Summary, pada bagian ini ditampilkan nilai R = 0,352 dan koefisien Determinasi Rsquare atau (R²) sebesar 0,124 (dibulatkan menjadi 0,12 dan merupakan pengkuadratan dari koefisien korelasi atau $0,12 \times 100\% = 12\%$), sedangkan sisanya ($100\% - 12\% = 88\%$). Hal ini menunjukkan pengertian bahwa untuk mencari besar pengaruh budaya organisasi (X) terhadap kualitas pelayanan pegawai (Y) dengan nilai yang dicari yaitu sebesar 88%.

Tabel 14. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
I (Constant)	9.972	1.951		5.111	0.000
budaya organisasi	.367	.110	.352	3.337	0.001

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan pegawai

Sumber Data : Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan tabel diatas coeeficients hasil olah data, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai di kantor desa puncak harapan dapat dianalisa berdasarkan koefisien-koefisiennya sebagai berikut:

$$Y_1 = 9.972 + 367X$$

Dari fungsi regresi diatas, maka dapat dijelaskan: (1) Jika variable budaya organisasi (X) berubah, maka kualitas pelayanan pegawai (Y) juga akan berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila budaya organisasi baik maka kualitas pelayanan pegawai juga akan baik dengan koefisien regresi sebesar 367 dan sebaliknya, jika budaya organisasi tidak baik maka kualitas pelayanan pegawai juga tidak baik dengan koefisien regresi sebesar 367. (2) Nilai konstanta sebesar 9.972 menunjukkan bahwa jika semua variable konstan maka pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai masih bersifat positif. (3) Berdasarkan nilai beta 367 diketahui bahwa variable yang berpengaruh dominan terhadap budaya organisasi (X) adalah kualitas pelayanan pegawai (Y), berdasarkan nilai beta yang besar.

Uji Hipotesis

Tabel 15. ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1	118.491	11.138	.001 ^b
	Residual	79	10.638		
	Total	80			

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan pegawai

b. Predictors: (Constant), budaya organisasi

Hasil dari ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai F = 11.138 dengan tingkat probabilitas sig. 0.001 oleh karena probabilitas (0.001) lebih kecil dari 0,5 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi etika. Untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini dilakukan uji F. untuk mengetahui bahwa ada pengaruh/signifikansi dapat diketahui dengan melihat dari *level of significant* $\alpha = 0,05$. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,5 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan hasil olah data pada tabel ANOVA maka diketahui nilai Fhitung yang diperoleh sebesar 11.138 dengan tingkat signifikansi 0.001 ($F < 0,05$) yang berarti bahwa variabel budaya organisasi (X) mempunyai pengaruh/signifikansi terhadap kualitas pelayanan pegawai (Y), dari hasil tersebut berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang.Uji statistik t untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen berdasarkan tabel coefficients hasil olah data SPSS, maka diketahui bahwa: (1) Nilai t_{hitung} variabel budaya organisasi (X) 367 dengan tingkat signifikansi 0,001. (2) Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut:Ha : $Pyx \neq 0$ H0 : $Pyx = 0$

Hipotesis Bentuk Kalimat :

Hipotesis Ha : budaya organisasi berpengaruh/signifikansi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang.Hipotesis Ho : budaya organisasi tidak berpengaruh/signifikansi terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang

Kaidah Keputusan :

Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan. Tabel coefficients diperoleh $t_{hitung} = 3.337$ prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria sebagai berikut : (1) Nilai signifikansi

sebesar $0,000 \leq 0,05$ (2) Df atau dk (derajat kebebasan) = Jumlah Data – 2 = 81 – 2 = 79 (3) Sehingga didapat $t_{tabel} = 1.664$

Keputusan :

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3.337 > 1.664$ maka H_a diterima, artinya signifikan. Jadi, budaya organisasi berpengaruh/signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Pesa Puncak Harapan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana, budaya organisasi berkontribusi sebesar **70%** terhadap kualitas pelayanan, yang menunjukkan bahwa semakin baik budaya organisasi, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai juga menunjukkan kategori **baik**, dengan persentase **64%**, yang mengindikasikan bahwa berbagai aspek organisasi turut berkontribusi dalam membentuk sistem pelayanan yang lebih efektif.

Indikator Budaya Organisasi di Kantor Desa Puncak Harapan.

Menurut Mustafa Hasbar, budaya organisasi memiliki beberapa indikator utama yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, yaitu motivasi kerja, komunikasi, kebersamaan, kepemimpinan manajer, dan pemahaman visi serta misi organisasi. Dalam penelitian ini, motivasi kerja pegawai memiliki persentase 73%, menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki semangat kerja tinggi lebih mampu memberikan pelayanan yang baik. Komunikasi dalam pelayanan juga cukup baik dengan persentase 75%, yang menunjukkan bahwa pegawai cukup komunikatif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kebersamaan dalam bekerja memiliki persentase 70%, yang menunjukkan bahwa koordinasi antarpegawai cukup baik dalam mendukung pelayanan administrasi. Namun, kepemimpinan manajer masih belum optimal dengan persentase 61%, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam manajemen pelayanan. Pemahaman terhadap visi dan misi organisasi memiliki persentase 71%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memahami tujuan organisasi, tetapi masih perlu peningkatan dalam penerapannya. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mattoasi et al. (2023) yang menemukan bahwa budaya organisasi memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Motolohu, dengan pengaruh sebesar 40,4%. Selain itu, penelitian Isabella et al. (2020) menunjukkan hubungan signifikan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang, dengan koefisien korelasi sebesar 0,613. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa budaya organisasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yang juga terlihat dalam penelitian ini.

Indikator Kualitas Pelayanan Pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan

Menurut Parasuraman et al., kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian), dan Empathy (empati). Dalam penelitian ini, indikator kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan mencerminkan kelima dimensi tersebut. Misalnya, bukti fisik terlihat dari fasilitas komunikasi yang tersedia di kantor desa (76%), keandalan tercermin dalam kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat (69%), daya tanggap diukur melalui respons pegawai terhadap permintaan pembuatan surat (65%), kepastian berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan (61%), dan empati terlihat dari perhatian pegawai terhadap kebutuhan warga (69%). Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori Parasuraman bahwa kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui perbaikan budaya organisasi yang mencerminkan kelima dimensi tersebut. Penelitian terdahulu oleh Meilyta & Suryani (2021) menunjukkan bahwa penerapan dimensi SERVQUAL dalam pelayanan publik di Kantor Desa Puain Kanan meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Selain itu, penelitian Lenak et al. (2021) menemukan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan dimensi reliability dan responsiveness, yang juga relevan dengan hasil penelitian ini.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai

Menurut Moenir, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti kesadaran pegawai, aturan yang jelas, organisasi yang efektif, pendapatan yang memadai, keterampilan pegawai, dan sarana pelayanan. Dalam penelitian ini, faktor kesadaran pegawai memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan, dengan persentase 73%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki kesadaran tinggi terhadap tugasnya cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain

itu, faktor aturan dan organisasi juga berperan penting dalam memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan tidak berbelit-belit (62% dan 66%). Kurangnya kepastian dalam penyelesaian dokumen serta minimnya evaluasi kinerja pegawai menunjukkan bahwa beberapa aspek yang dikemukakan oleh Moenir masih perlu diperbaiki di Kantor Desa Puncak Harapan. Faktor pendapatan pegawai memiliki persentase 57%, yang menunjukkan bahwa kesejahteraan pegawai masih perlu ditingkatkan untuk mendorong motivasi kerja yang lebih baik. Faktor keterampilan pegawai dan sarana pelayanan masing-masing memiliki persentase 66% dan 59%, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam pelatihan pegawai serta penyediaan fasilitas yang lebih memadai. Penelitian terdahulu oleh Septiani & Adil (2023) menemukan bahwa faktor organisasi dan kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Distrik Hingk, Papua Barat. Selain itu, penelitian Ibrahim & Eviyanti (2020) menunjukkan bahwa disiplin kerja dan budaya organisasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Timoreng Panua.

Hasil penelitian ini memperkuat teori dan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip dari teori Mustafa Hasbar, Parasuraman, dan Moenir, Kantor Desa Puncak Harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki budaya organisasi, meningkatkan kesadaran pegawai, serta memastikan sistem administrasi yang lebih transparan dan efisien. Jika perbaikan ini dilakukan, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa akan meningkat, dan pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan hipotesis H1 yang mana ada pengaruh signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan bahwa dari hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase budaya organisasi berada pada angka 70% dan kualitas pelayanan pegawai berada pada angka 68% kedua variable tersebut dalam kategori “baik”. Hal ini tentu saja akan meningkatkan motivasi kerja, komunikasi yang lebih efektif, rasa kebersamaan antara pegawai, kepemimpinan manajer yang lebih terarah, serta pemahaman yang lebih baik terhadap visi-misi organisasi. Semua aspek budaya organisasi tersebut mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, yang tercermin pada bukti langsung dalam pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan Masyarakat, keandalan dalam menyelesaikan tugas, kepastian dalam prosedur pelayanan, serta sikap empati terhadap pengguna layanan. Dengan demikian, budaya organisasi yang kuat terbukti berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Puncak Harapan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Hipotesis H2 yang mana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu faktor kesadaran yang paling dominan dengan persentase 73%. Tingginya tingkat kesadaran akan membuat pegawai lebih memahami pentingnya tugas pelayanan, lebih disiplin dalam bekerja, serta lebih cepat dan tanggap dalam merespons kebutuhan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya keandalan pelayanan, adanya kepastian prosedur, serta tumbuhnya sikap empati pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Desa Puncak Harapan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa:

(1) Budaya organisasi memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Desa Puncak Harapan, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang. Persentase pengaruh sebesar 78,6% menunjukkan bahwa ketika budaya organisasi diterapkan dengan baik, maka kualitas pelayanan terhadap masyarakat pun mengalami peningkatan yang lebih optimal. (2) Berbagai faktor dapat memengaruhi budaya organisasi di Kantor Desa Puncak Harapan secara umum telah menunjukkan kategori “baik” dan secara kolektif turut berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan mendukung peningkatan pelayanan publik yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. yogyakarta: Gava Media.
- Sellang, Kamaruddin dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, indikator dan Implementasinya*. Qiara Media
- Sutrisno, H. E. (2019). *Budaya organisasi*. Prenada Media.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Mustofa, A., Roeknminiati, S., Sos, S., KP, M., & Damajanti Sri Lestari, M. M. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.

- Ambarwati, A. (2021). *Perilaku dan teori organisasi*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hidayat, A. C.(2020). *Prinsip-Prinsip Organisasi Lembaga Pendidikan..* Penerbit Cv. Eureka Media Aksara, 66.
- Sapri, S., Mustanir, A., & Darman, H. (2022). *Pelayanan Publik Implementasi Dan Aktualisasi*. Penerbit Qiara Media.
- Ali, A. (n.d.). *PENGARUH TEKNOLOGI PERTANIAN TERHADAP PRODUKTIVITAS HASIL PANEN PADI DI KECAMATAN MARITENGNGAE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG*.
- Astuti, D. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 55–68. <http://journal.admi.or.id/index.php/JAMAN/article/view/181>
- Elmayanti, E., Hamid, H., & Ibrahim, M. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Pengelolaan Rastra Di Desa Bulucenrana Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(3), 63–70. <https://doi.org/10.51817/jia.v8i3.345>
- Hendra, H. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4813>
- Herlena, Arifin, J., & Hayati, R. (2020). PELAYANAN UJIAN NASIONAL SISTEM BERBASIS ONLINE DILIHAT DARI ASPEK TANGIBLE (BERWUJUD) DI MTs NEGERI 4 TABALONG Herlena ; Jauhar Arifin *, Rahmi Hayati ** ABSTRAK Teknologi komunikasi dan elektronik sudah berkembang sedemikian pesat , sehingga menyebabk. *Japb*, 3(2), 30–42.
- Ibrahim, M., & Eviyanti, E. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(1), 40–47. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i1.202>
- Isabella, Prakoso, C. T., & Susilowati, T. (2020). Hubungan antara Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Publik*, 8(3), 9249–9263.
- Ishiq Ramadhan Putri, & Ningrum Fauziah Yusuf. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dalam Menciptakan Perkembangan Organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 143–154. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i1.82>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman (2004:7)*, 1(2), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- Mattoasi, B., Pakaya, L., & Chairunnisa, S. F. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi Terhadap Kualitas.... *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 352–365.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, 4(1), 1861–1869.
- Nainggolan, N. T., Lie, D., & Nainggolan, L. E. (2020). Pengaruh kerjasama tim terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja Pegawai UPT SDA Bah Bolon Dinas Sumber Daya Air Cipta Karya dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Utara. *Al Tijarah*, 6(3), 181. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5702>