

**PENGARUH BUDAYA KERJA DAN KOMPETENSI  
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI PPID DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA  
TENGAH**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1  
dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

**ZIZIN HASANAH**

**NIM 1405026166**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2020**

H. Johan Arifin, S.Ag, M.M

Perum BPI Blok D No. 1 Ngaliyan Semarang.

Henry Yuningrum, S.E, M.Si

Jalan Tanjung Sari RT 01/V Tambakaji, Ngaliyan, Semarang.

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) bendel

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

An. Zizin Hasanah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Di Semarang

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Zizin Hasanah

NIM : 1405026166

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

Dengan ini kami mengharap skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Semarang, 10 Januari 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



H. Johan Arifin, S.Ag, M.M

NIP. 197109082602121001



Henry Yuningrum, S.E, M.Si

NIP. 198106092007102005



**PENGESAHAN**

Skripsi Saudara : **Zizin Hasanah**

NIM : 1405026217

Judul : Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat baik pada tanggal 16 Maret 2020 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2019/2020.

Semarang, 23 Maret 2020

**Ketua Sidang**

H. JOHAN ARIFIN, S.Ag., M.M.  
NIP. 197109082002121001

**Sekretaris Sidang**

HENY YUNINGRUM, S.E., M.Si  
NIP. 198106092007102005

**Penguji I**

Prof. Dr. H. MUJIYONO, M.A.  
NIP. 195902151985031005

**Penguji II**

RAHMAN EL JUNUSI, S.E., M.M.  
NIP. 196911182000031001

**Pembimbing I**

H. JOHAN ARIFIN, S.Ag., M.M.  
NIP. 197109082002121001

**Pembimbing II**

HENY YUNINGRUM, S.E., M.Si  
NIP. 198106092007102005

## MOTTO

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَن هُوَ

أَهْدَىٰ سَبِيلًا

“Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalanNya.”

(QS. Al-Isra': 84)

## **PERSEMBAHAN**

Puji Syukur ata limpahan  
Rahmat dan Hidayah Allah SWT.  
Sholawat Salam bagi Rasululullah SAW.

Aku persembahkan karya ini untuk....  
Bapakku Karso dan Ibuku Jami'ah tercinta.

## **DEKLARASI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dari referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 26 Februari 2020

**Deklarator**

**Zizin Hasanah**

**NIM. 1405026166**

## TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi huruf-huruf arab latin dan transliterasi ini berpedoman pada SKB menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan nomor: 0543/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai dengan teks Arabnya :

### A. Konsonan

ء = '	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = '	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

B. **Vokal:** َ = a, ِ = i, ُ = u

C. **Diftong:** أَي = ay, أَوْ = aw

### D. Syaddah

*Syaddah* dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبُّ *al-thibb*.

### E. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al-...* misalnya الصناعة = *al-shina 'ah*. *Al-* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

### F. Ta' Marbutah

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan “h” misalnya الطبيعية المعيشة = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

## ABSTRAK

Pelayanan publik khususnya dalam intansi pemerintahan dapat berjalan baik apabila didukung dengan sikap atau perilaku dan kemampuan dari pegawai pemberi pelayanan. Namun masih banyak hambatan yang masih dirasakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyampaian informasi kepada pemohon informasi, masih kurangnya pegawai professional dalam pekerjaannya. Dibidang pemerintahan masalah pelayanan tidak kalah pentingnya, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat keseluruhannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah budaya kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah baik secara parsial maupun secara simultan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan penyebaran kuesioner dan didukung data sekunder. Populasi penelitian ini adalah 90 pegawai PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah, sampel yang digunakan 47 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik, dan kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik. Sedangkan hasil uji F simultan menunjukkan budaya kerja dan kompetensi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan. Berdasarkan Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 23,1% pelayanan publik dipengaruhi oleh budaya kerja dan kompetensi pegawai, sedangkan 76,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

***Kata Kunci*** : *Budaya Kerja, Kompetensi Pegawai dan Pelayanan Publik*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur senantiasa penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan ke hadirat Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya kelak.

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag., selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam
4. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag, M.M, selaku pembimbing I dan Ibu Heny Yuningrum, S.E, M.Si, selaku pembimbing II yang meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk bimbingan dalam penyusunan skripsi.

5. Dosen, pegawai, dan seluruh civitas akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Bapak Ir. Satriyo Hidayat selaku Kepala Dinas Perhubungan yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian skripsi ini.
7. Bapak Agustinus Rudiyanto, S.H selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan informasi serta data-data yang diperlukan penulis untuk menyusun skripsi.
8. Segenap pegawai PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah Semarang, yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini.

Terima kasih atas kebaikan yang telah diberikan semoga Allah SWT membalas kebaikan untuk semua. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Semarang, 26 Februari 2020

Peneliti

**Zizin Hasanah**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
TRANSLITERASI.....	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	ix
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.4. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Budaya Kerja.....	14
2.2. Kompetensi Pegawai .....	31
2.3. Pelayanan Publik .....	42

2.4. Penelitian Terdahulu.....	52
2.5. Kerangka Teori.....	56
2.6. Hipotesis .....	57

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis dan Sumber Data .....	58
3.2. Populasi dan Sample .....	60
3.3. Variabel Penelitian .....	63
3.4. Metode Pengumpulan Data. ....	66
3.5. Metode Analisis Data. ....	68

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	78
4.2. Karakteristik Responden. ....	87
4.3. Deskripsi Data Penelitian. ....	90
4.4. Metode Analisis Data. ....	95
4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas. ....	95
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	99
4.4.3. Uji Hipotesis. ....	107
4.4.4. Analisis Regresi Berganda. ....	111
4.5. Pembahasan Analisis Data. ....	113

### **BAB V PENUTUP**

5.1. KESIMPULAN .....	120
-----------------------	-----

5.2. SARAN .....	121
5.3. PENUTUP.....	122

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu. ....	52
Tabel 2.2 Kerangka Pikir. ....	56
Tabel 3.1 Variabel Penelitian. ....	64
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden. ....	87
Tabel 4.2 Usia Responden. ....	88
Tabel 4.3 Latar Belakang Pendidikan. ....	89
Tabel 4.4 Hasil Skor Kuesioner. ....	90
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas. ....	96
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas. ....	98
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas. ....	102
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas. ....	103
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas. ....	104
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas. ....	105
Tabel 4.11 Hasil Uji T Parsial. ....	107
Tabel 4.12 Hasil Uji F Simultan. ....	109
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi. ....	110
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda. ....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas Histogram .....	100
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-Plot .....	101
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Scatte .....	106

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam menunjang keberhasilan sebuah perusahaan. Terutama dalam menghadapi era globalisasi seperti sekarang ini dimana dunia persaingan sangat ketat dan semakin kompleks dalam berbagai bidang, khususnya kehidupan organisasi, hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sumber daya manusia, karena ditangan manusia tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai dengan baik dan sesuai tujuan. Dalam proses pencapaian tujuan seluruh sumber daya yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan secara maksimal, khususnya sumber daya manusia yang merupakan pelaksana aktivitas operasional perusahaan.<sup>1</sup> Tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan operasional dalam rangka pencapaian tujuan sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan fungsi kerjanya.

---

<sup>1</sup> Ernawati, *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero)*, 2018, h. 1



Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi dipengaruhi oleh perilaku dan sikap orang-orang yang terdapat dalam instansi tersebut. Keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung keandalan dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan unit-unit kerja yang terdapat diorganisasi tersebut, karena tujuan sebuah organisasi dapat tercapai hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat dalam organisasi<sup>2</sup>.

Menyadari pentingnya peranan sumber daya manusia tersebut pimpinan perusahaan telah banyak melakukan kegiatan untuk memberdayakan para pegawai sehingga memiliki kemampuan dan kinerja yang optimal dalam upaya pencapaian tujuannya. Pencapaian tujuan tersebut tentunya memerlukan penyiapan sumber daya manusia yang unggul berkualitas mampu berprestasi dan kompeten karena didasari bahwa keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai organisasi, sejatinya tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya<sup>3</sup>. Kinerja yang berkualitas dan berhasil dalam mencapai tujuannya dapat dipengaruhi faktor-

---

<sup>2</sup> Riska Pratiwi, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Makassar*, 2012

<sup>3</sup>Septian Rahardja, *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat wilayah Kabupaten Subang*, Artikel Tesis, h., 3

faktor yang berasal dari dalam perusahaan atau instansi seperti budaya kerja dan kompetensi pegawai yang sesuai dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.<sup>4</sup>

Suatu organisasi dirasa perlu memperhitungkan budaya kerja yang kuat dan sejalan dengan beberapa batasan-batasan yang berlaku. Selama memiliki budaya kerja yang kuat, berdampak baik dan dapat diterapkan dengan baik oleh anggota organisasi tersebut akan memperlancar aktivitas organisasi. Budaya kerja merupakan suatu pemahaman, sikap dan perilaku yang diterapkan orang-orang sewaktu melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi/institusi. Apabila para pegawai dalam suatu institusi mampu menerapkan budaya kerja berkualitas tentu dapat pula meningkatkan kualitas pelayanan publik<sup>5</sup>. Budaya kerja merupakan hal yang sangat penting untuk diimplementasikan dalam kehidupan berorganisasi, khususnya organisasi pemerintah. Sedangkan menurut pandangan Islam, budaya kerja adalah mengaktualisasikan seluruh potensi iman, pikir, dan dzikir, serta keilmuan kita untuk memberikan nilai

---

<sup>4</sup>Ernawati, *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero)*, 2018, h. 1

<sup>5</sup>Aldri Frinaldi, *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri sipil Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh*, Humanus Vol. XIII No.2 tahun 2014

kebahagiaan bagi alam semesta. Sebagai seorang muslim haruslah mampu menunjukkan bahwa Islam yang kita yakini benar, tercermin dari perilaku budaya kita yang memberikan nilai lebih bagi lingkungan yang ada disekitarnya<sup>6</sup>

Pelaksanaan otonomi daerah dilaksanakan sesuai dengan kerangka acuan yang ditetapkan dalam UU No 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Peraturan tersebut menjelaskan tentang tugas dan tanggung jawab pemerintah daerah yang dituntut untuk harus memiliki kemampuan cukup memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif. Bagi organisasi standar kompetensi merupakan suatu konsep keandalan yang diperoleh melalui dunia profesi yang dimilikinya. Kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan ketrampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan<sup>7</sup>.

Inti dari kompetensi sebenarnya adalah sebagai alat penentu untuk memprediksi keberhasilan kerja seseorang pada suatu

---

<sup>6</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, Jakarta: Gema Insani, 2002, h. 161

<sup>7</sup> Deddy Mulyadi, *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, 2018, Bandung: Alfabeta CV, h. 304

posisi. Maka kompetensi pegawai adalah suatu yang melekat dalam diri seseorang yang hal itu dapat diukur dengan alat ukur tertentu. Kompetensi pegawai sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai. Sehingga pegawai dapat menerapkan budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik secara optimal. Selain kompetensi pegawai, kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan budaya kerja. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya kerja dan kompetensi pegawai<sup>8</sup>.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan

---

<sup>8</sup> <http://bkd.jogjaprovo.go.id/informasi-publik/artikel/budaya-kerja-dalam-perspektif-islam>. Tgl, 8/10/2019, pukul 07.23

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>9</sup>. Pelayanan yang baik merupakan kewajiban yang harus dikelola secara professional.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dibidang pemerintahan masalah pelayanan tidak kalah pentingnya, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat keseluruhan<sup>10</sup>. Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Jauh-jauh sebelumnya, islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah SWT:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ  
 وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ  
 حَمِيدٌ

---

<sup>9</sup>Aldri Frinaldi, *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri sipil Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh*, Humanus Vol. XIII No.2 tahun 2014

<sup>10</sup>Ali Hasmi Pohan, *Analisis Kinerja Kantor Camat sebagai Pelayanan Publik pada Sekretariat Kecamatan Singkohor Kabupaten Aceh Singkil*, 2013, h.5

*“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”*(QS. Al-Baqarah (2): 267)

Yang bermakna bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Allah sangat mencintai seorang mukmin yang bekerja, seorang muslim haruslah mempunyai persepsi bahwa cara dirinya menempatkan cinta ilahiah, hanya mungkin diwujudkan dengan bekerja dengan profesional dan berakhlak. Maksud dari profesional adalah bekerja secara maksimal serta penuh komitmen dan kesungguhan.

Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dibidang perhubungan yang berkedudukan dibawah dan tanggung jawab kepada gubernur melalui SEKDA. Dinas perhubungan mempunyai tugas pokok sebagai pelaksana urusan pemerintahan bidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah. Dinas perhubungan kota semarang merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki pesan penting sebagai pelayanan publik khususnya dibidang transportasi di

kota semarang. Masalah pelayanan publik di PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dinas perhubungan kota semarang akan menjadi tolak ukur bagi daerah lain, mampu atau tidaknya PPID Dinas perhubungan provinsi jawa tengah kota semarang mengaplikasikan tugas-tugasnya sangat ditentukan sejauh mana interaktif dalam melaksanakan program-program kerja<sup>11</sup>.

Berdasarkan penelitian di kantor PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah menerapkan nilai-nilai budaya kerja dalam suatu organisasi. Dalam organisasi tersebut tentu pernah mengalami perubahan budaya kerja, sesuai dengan peraturan keputusan kepala dinas PPID sehingga hal itu membuat karyawan lama perlu beradaptasi dengan budaya baru yang telah di tetapkan. Selain budaya kerja, kompetensi pegawai sangat penting diperhatikan agar pekerjaan yang dilakukan berjalan secara optimal. Kurangnya pemahaman dalam melakukan pekerjaan akan berdampak dalam pelaksanaan tugas pegawai di sebuah organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Agustinus Rudiyanto sebagai Subag Umum Dan Kepegawaian, dalam

---

<sup>11</sup>Rabindra Rahadiyan Putra, dkk, *Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Semarang*. Artikel Vol 3 No. 4 tahun 2014

menerapkan budaya kerja kepada pegawai yaitu dimulai dari tahap pegawai baru diberikan orientasi terhadap nilai-nilai budaya kerja kemudian masuk ke tahap penilaian kinerja yang dilakukan dari rekan kerja, atasan, dan bawahan untuk mengetahui nilai dari budaya tersebut. Selain budaya kerja, kompetensi pegawai juga harus diperhatikan agar pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang akan dicapai dengan itu perlunya pegawai yang professional.<sup>12</sup>

Pelayanan informasi publik di PPID Dinas perhubungan Provinsi Jawa Tengah melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada dipusat informasi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah yang terdiri 2/3 orang bertugas untuk mendata permintaan informasi dari masyarakat baik melalui website maupun datang langsung ke kantor. Pelaksanaan pelayanan publik ini dalam permintaan pemohon informasi yang bervariasi baik yang dilakukan masyarakat melalui akses website dibanding melalui surat menyurat maupun datang langsung ke kantor. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi ditandai dengan beberapa hal, antara lain: pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan tepat dan cepat, bersedia mematuhi peraturan yang berlaku diinstansi, sanggup bekerja

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Agustinus Rudiyanto Kasubag umum dan kepegawaian pada tanggal 7 Novembber 2019 di Kantor PPID Dinas Perhubungan.



dalam waktu yang sudah ditentukan, pegawai dapat bekerjasama dengan pegawai lainnya dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas<sup>13</sup>. Namun pada kenyataannya, kinerja pegawai pada PPID Dinas Perhubungan masih memiliki hambatan, masih dirasakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah adanya keraguan satuan penghasil informasi ketika PPID meminta informasi terkait adanya permintaan dari pemohon informasi, disini dapat dilihat dari laporan tahunan tiga tahun terakhir pada tahun 2017: terdapat 8 pemohon informasi (5 pemohon dikabulkan dan 3 diantaranya ditolak), tahun 2018: terdapat 9 pemohon informasi (5 dikabulkan dan 4 diantaranya ditolak), tahun 2019: terdapat 6 pemohon informasi.<sup>14</sup> Sedangkan masyarakat saat ini semakin kritis dalam memahami ketentuan yang ada untuk dapat mengetahui informasi yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga.

Salah satu upaya instansi dalam mempertahankan kinerja pegawai adalah dengan cara memperhatikan kompetensi pegawai. kompetensi menurut william D. Powell (1997) dalam Deddy Mulyadi diartikan sebagai (1) kecakapan, kemampuan,

---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Agustinus Rudiyanto, Tanggal 7 Novembbber 2019 di Kantor PPID Dinas Perhubungan.

<sup>14</sup> Laporan Tahunan Akses Informasi Publik Tahun 2018 Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah

kompetensi; dan (2) wewenang. Competent juga berarti cakap, mampu, tangkas<sup>15</sup>. Pegawai perlu meningkatkan kecakapan dalam penyampaian informasi, kecakapan adalah suatu ketrampilan atau karakteristik personal yang membantu manajemen<sup>16</sup>, sehingga tidak terjadi keraguan dalam hal penyampaian informasi.

Mencermati uraian pada latar belakang diatas, maka penulis ingin mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah Semarang**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara budaya kerja terhadap pelayanan publik
2. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik

---

<sup>15</sup> Deddy Mulyadi, *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, 2018, Bandung: Alfabeta CV, h. 303

<sup>16</sup> Agustuti Handayani, *Pengaruh Kemampuan, Kecakapan dan Ketrampilan Terhadap Kinerja Auditor Kota Metro*, Jurnal Universitas Bandar Lampung, hlm. 4

3. Apakah terdapat pengaruh antara budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui pengaruh budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah Semarang.

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi pembaca, penelitian ini bermanfaat untuk menambahkan pengetahuan mengenai pengaruh budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah Semarang
2. Bagi penelitian lain, bahwa penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan untuk meneliti lebih lanjut dengan menggunakan variabel lain.
3. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

### **1.4. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari 5 bab yaitu:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori dan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan literatur, yang sesuai dengan topik skripsi yang dapat membantu penulisan. Selain itu bab ini juga dijelaskan mengenai kerangka pemikiran atas permasalahan yang diteliti serai hipotesis.

## **BAB III METODE PENULISAN**

Bab ini dijelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian. Dimulai dari definisi operasional, variabel penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian. Metode pengumpulan data sampai dengan tehnik analisis data dan analisis data.

## **BAB IV HASIL ANALISIS**

Berupa hasil analisis data dan pembahasan

## **BAB V PENUTUPAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian skripsi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan saran-saran yang mendukung.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Teori Budaya Kerja dalam Ekonomi Islam

##### 2.1.1. Pengertian Budaya Kerja

Secara etimologis, budaya berasal dari bahasa sanskerta “*buddhayah*” sebagai bentuk jamak dari kata dasar “budhi”, yang berarti akal atau segala sesuatu yang berkaitan dengan akal pikiran, nilai-nilai, dan sikap mental. Budidaya mengandung arti memberdayakan budi sebagaimana dalam bahasa inggris dikenal sebagai *culture* ( latin – *colere*) yang semula artinya mengolah atau mengerjakan sesuatu (mengolah tanah pertanian), kemudian berkembang sebagai cara manusia mengaktualisasi nilai (*value*), karsa (*creativity*) dan hasil karya (*performance*)<sup>17</sup>.

Budaya adalah sebagai pola semua suasana baik material atau semua perilaku yang sudah diadopsi masyarakat secara tradisional sebagai pemecahan

---

<sup>17</sup> Yamil Achir, *Budaya Kerja dalam Prespektif Islam*, diakses dari <http://bkj.jogjaprovo.go.id/informasi-publik/artikel/budaya-kerja-dalam-perspektif-islam>, 22 desember 2019 pukul 19.25

masalah anggotanya budaya didalamnya juga termasuk semua cara yang telah terorganisasi, kepercayaan, norma, nilai-nilai budaya yang implisit serta premis yang mendasar dan mengandung suatu perintah. Budaya merupakan pola asumsi dasar bersama yang dipelajari kelompok melalui pemecahan masalah adaptasi eksternal dan integritas internal sekelompok orang terorganisasi yang mempunyai tujuan, keyakinan dan nilai-nilai yang sama, dan dapat diukur melalui pengaruhnya pada motivasi<sup>18</sup>. Budaya adalah segala nilai, pemikiran, serta simbol yang mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan, serta kebiasaan seseorang dan masyarakat.<sup>19</sup> Contohnya adalah budaya tepat waktu. Rasulullah SAW menjelaskan bahwa waktu adalah sesuatu yang berharga yang tidak boleh diabaikan. Rasulullah SAW memberikan contoh bagaimana beliau menyikapi ketepatan waktu, kemudian diikuti oleh para

---

<sup>18</sup>Wibowo, *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk meningkatkan kinerja jangka panjang*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, hal 13

<sup>19</sup>Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003, h.170

sahabat beliau. Akhirnya, sahabat menyadari dan terbiasa untuk menghargai waktu.<sup>20</sup>

Menurut Tosi, Rizzo, Carroll dalam Munandar menjelaskan bahwa budaya organisasi adalah cara-cara berpikir, berperasaan dan bereaksi berdasarkan pola-pola tertentu yang ada dalam organisasi atau yang ada pada bagian-bagian organisasi.<sup>21</sup>

Secara umum, definisi budaya kerja (Kemenpan RI, 2002) adalah “Cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani”<sup>22</sup>. Hakikatnya bekerja merupakan bentuk atau cara manusia untuk mengaktualisasikan dirinya. Bekerja merupakan bentuk nyata dari nilai-nilai, keyakinan-keyakinan yang dianutnya dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan

---

<sup>20</sup> DR. KH. Didin Hafidhuddin, M.Sc. dan Hendri Tanjung, S.Si, M.M, *Manajemen Syari'ah dalam Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, cet ke I, 2003, h.59

<sup>21</sup> Munandar, 2001, *Psikologi Industri dan Organisasi*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, h. 263

<sup>22</sup> Fajar pamukti putra, *Budaya Kerja dan Kepemimpinan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Universitas Lampung (Studi pada Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung)*, 2016, h. 13

karya yang bermutu dalam pencapaian suatu tujuan (Kepmenpan No.25/KEP/M.PAN/04/2002). Dalam agama islam bekerja adalah ibadah, perintah Tuhan atau panggilan mulia. Dalam kaitan dengan bekerja atau beramal, dikenal pula kata ikhsan dan itqon yaitu bentuk hasil pekerjaan yang optimal dan bukan sekedar asal bekerja dengan hasil seadanya atau asal jadi dan selesai. Dengan demikian, manusia didorong untuk bekerja secara maksimal atau professional dengan akhlak mulia sesuai dengan ungkapan yang intinya”. Jika sesuatu pekerjaan dilaksanakan bukan oleh ahlinya (professional), tunggulah kehancurannya”<sup>23</sup>.

Secara praktis, dikatakan bahwa budaya kerja mengandung beberapa pengertian (Kemenpan RI, 2002):

1. Ada pola nilai, sikap, tingkah laku, hasil karsa dan karya, termasuk segala instrumen, sistem kerja, teknologi dan bahasa yang digunakannya,
2. Budaya berkaitan erat dengan persepsi terhadap nilai-nilai dan lingkungannya yang melahirkan makna dan pandangan hidup, yang akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku bekerja.

---

<sup>23</sup> Kementerian PAN RI, *Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara*, 2002, Jakarta.



3. Budaya merupakan hasil dari pengalaman hidup, kebiasaan-kebiasaan serta proses seleksi (menerima atau menolak) norma yang ada dalam cara berinteraksi sosial atau menempatkan dirinya ditengah-tengah lingkungan kerja tertentu.
4. Dalam proses budaya terdapat saling mempengaruhi dan saling ketergantungan (interdependensi), baik sosial maupun lingkungan nonsosial.<sup>24</sup>

Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai 'kerja' atau 'bekerja'<sup>25</sup>. Budaya kerja organisasi adalah manajemen yang meliputi pengembangan, perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu produk yang berkualitas dalam arti optimal, ekonomi, dan memuaskan.

---

<sup>24</sup> Ibid... h, 13

<sup>25</sup> Triguno, *Budaya Kerja*, 2002, Jakarta : PT. Golden Trayon press, hlm

Pengertian budaya kerja menurut Gering Supriadi dan Tri Guno dalam penelitian Andi Irwan Zam adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap, menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja<sup>26</sup>. Budaya diartikan sebagai juga seperangkat perilaku, perasaan dan kerangka psikologis yang terinternalisasi sangat mendalam dan dimiliki bersama oleh anggota organisasi. Sehingga untuk merubah sebuah budaya harus pula merubah paradigma yang telah melekat.

Schraeder, dkk dalam penelitian Aldri Frinaldi, menegaskan pengaruh budaya kerja para pegawai dapat membawa perubahan organisasi bagi peningkatan mutu dan berkualitas. Budaya kerja meliputi berbagai sikap dan tingkah laku yang keberkesanan, kepada usaha memperbaiki mutu dan kualitas kerja yang dilakukannya untuk peningkatan kinerja organisasi. Menurut Rastogi dalam penelitian Aldri Frinaldi, suatu nilai-nilai budaya kerja yang mampu mengarahkan bagi mereka boleh

---

<sup>26</sup>Andi Irwan Zam, *Budaya Kerja Kepolisian dalam Sistem Pelayanan Masyarakat Polres Bone*, 2013.

bekerja secara bermutu dan produktif. Budaya kerja yang produktif mempunyai nilai-nilai yaitu:

- a. Suatu kemampuan seseorang yang senantiasa mempunyai prestasi kerja peringkat tinggi, merasa bangga atas keunggulan dan kesedihan untuk belajar dan melampaui prestasi kerja
- b. Meyakinkan peningkatan kualitas mutu dari produktifitasnya dapat meningkat pula kesejahteraan diri dan kemajuan organisasi.
- c. Suatu orientasi yang tinggi dengan sikap kooperatif dalam hubungan antara pribadi, rela dan tulus hati dalam prestasi kerja dengan mendasarkan kepercayaan timbal balik, rasa hormat dan membahagia bersama pengenalan dengan organisasi.<sup>27</sup>

Budaya kerja merupakan turunan dari budaya organisasi. Dimana setiap organisasi mempunyai budaya organisasi yang berbeda, namun memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk meningkatkan produktifitasnya. Perbedaan dapat dilihat dari visi misi perusahaan. Sedangkan menurut pandangan islam, budaya kerja

---

<sup>27</sup> Aldri Frinaldi, *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh*, humanus Vol. XIII No. 2 tahun 2004

adalah mengaktualisasikan seluruh potensi iman, pikir, dan dzikir, serta keilmuan kita untuk memberikan nilai kebahagiaan bagi alam semesta. Sebagai seorang muslim haruslah mampu menunjukkan bahwa islam yang kita yakini benar, tercermin dari perilaku budaya kita yang memberikan nilai lebih bagi lingkungan yang ada disekitarnya.<sup>28</sup>

Budaya kerja islam haruslah bermotivasikan, dinamisme dan memupuk sifat dinamik untuk memimpin. Pekerja akan menyadari potensi dan kekuatan yang dikaruniakan Allah kepadanya seperti daya cipta, akal, pemikiran asli, bakat yang tersendiri, kemampuan menggunakan alat-alat tertentu dan sebagainya<sup>29</sup>. Itulah yang dinamakan budaya bekerja dalam perspektif islam. Kerja pada hakekatnya adalah manifestasi amal kebajikan. Dalam sebuah hadist, Nabi Muhammad bersabda “Sesungguhnya nilai amal itu ditentukan oleh niatnya”.

---

<sup>28</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002, h. 161

<sup>29</sup> Ahlami, *Budaya Kerja Menurut Perspektif Islam*, diakses dari <http://haslizaali.blogspot.com/2009/12/budaya-kerja-menurut-perspektif-islam.html>. 5 desember 2019. 13.15.

Budaya kerja umat Islam dalam masa globalisasi saat ini, banyak perusahaan yang mengadopsi budaya-budaya asing karena diyakini begitu maju dan berkembang. Budaya asing tidak selamanya negatif maupun positif, dengan catatan sesuai dengan Islam. Budaya penghargaan atas waktu dan ketepatan dalam memenuhi janji, selalu dianggap sebagai budaya asing, padahal itu adalah bagian dari ajaran Islam<sup>30</sup>.

### **2.1.2. Terbentuknya Budaya Kerja**

Pembentukan budaya diawali oleh para pendiri (Founder) atau pemimpin yang paling atas (Top Management) atau pejabat yang ditunjuk, dimana besarnya pengaruh yang dimilikinya akan menentukan cara tersendiri apa yang dijalankan dalam satuan kerja atau organisasi yang dipimpinannya. Budaya kerja dibangun dan dipertahankan ditunjukkan dari filsafat pendiri dan pemimpinnya. Selanjutnya budaya ini sangat dipengaruhi oleh kriteria yang digunakan dalam mempekerjakan pegawai. Tindakan pimpinan akan

---

<sup>30</sup> Didin Hafinuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, cetakan ke I, 2003, h. 64-65

sangat berpengaruh terhadap perilaku yang dapat diterima, baik atau tidaknya.<sup>31</sup>

Terdapat dua langkah dalam membentuk suatu budaya yang kuat dan membawa pada keberhasilan, yaitu penumbuhan komitmen dan pemeliharaan konsisten. Komitmen seseorang dikatakan sangat kuat terhadap organisasi, apabila ia mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi tersebut. Konsisten merupakan istilah yang menerangkan adanya suatu sikap kesesuaian dalam bertindak dengan apa yang telah digariskan oleh aturan-aturan eksplisit maupun implisit<sup>32</sup>.

### **2.1.3. Aspek-Aspek Budaya Kerja**

Untuk membangun sebuah organisasi, terlebih dahulu harus dibangun akhlak yang baik. Ekonomi islam adalah ekonomi berkeadilan yang dicirikan oleh keadilan produksi, distribusi dan konsumsi. Krisis dapat diatasi jika konsep ekonominya syariah, pelaku-pelaku ekonominya islam, dan budaya kerja yang islami. Jika

---

<sup>31</sup> Stephen Robbins, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Jakarta : Erlangga, 2002, h. 729

<sup>32</sup> Andi Eko Prasetyo, *Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Banyuwangi*, 2011, h. 8

ketiga hal ini dipenuhi (sistem, orang, dan budaya yang islami), insya Allah krisis dapat diatasi.

Ayat al-Qur'an yang menjelaskan mengenai budaya kerja adalah:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ  
وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

“ Dan hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada ma'ruf dan mencegah dari munkar, merekalah orang-orang yang beruntung.”(Q.S. Al-Imran:104)

Contoh budaya kerja yang diterapkan di sebuah instansi adalah “SIFAT” yang merupakan singkatan dari *Shiddiq, Istiqamah, Fathonah, Amanah, dan Tabligh*.

- 1) *Shiddiq* berarti memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak kontradiksi dan pertentangan yang disengaja antara ucapan dan perbuatan. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. At-Taubah:119.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَكُوْنُوْا مَعَ

الصّٰدِقِيْنَ ﴿١١٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”. (QS. At-Taubah:119)<sup>33</sup>

Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan,, baik ketepatan waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi) untuk kemudian diperbaiki secara terus menerus, serta menjauhkan diri dari perbuatan bohong dan menipu. Prinsip Inilah yang harus melandasi seluruh perilaku ekonomi, Shiddiq dapat dijadikan modal dasar untuk menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 2) *Istiqomah* artinya konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. *Istiqomah* dalam kebaikan ditampilkan dengan keteguhan,, kesabaran, serta keuletan, sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

---

<sup>33</sup> QS. At-Taubah[9]: 119, Al-Qur'an Terjemahan Mushaf Maryam, Jakarta : Alfatih, 2013, 206



- 3) *Fathonah* berarti mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Kreatif dan inovatif hanya mungkin dimiliki ketika seseorang selalu berusaha untuk menambah berbagai ilmu pengetahuan,, peraturan, dan informasi, baik yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun perusahaan. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Yusuf:55

قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ ۗ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴿٥٥﴾

“berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan". (QS. Yusuf [12]: 55)<sup>34</sup>

Fathonah menghruskan kegiatan ekonomi didasarkan dengan ilmu, skill, jujur, benar, kredibel, dan bertanggung jawab dalam berekonomi. Para pelaku harus cerdas dan kaya wawasan agar bisnis yang dijalankan dapat efektif dan efisien.

---

<sup>34</sup> QS. Yusuf [12]:55, Al-Qur'an Terjemahan-Mushaf Maryam, Jakarta: Alfatih, 2013, h.242

- 4) *Amanah* berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat, sebagaimana dijelaskan dalam QS. An-Nisa: 58.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

“ *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.*” (QS. An-Nisa:58)

Sifat amanah menduduki posisi yang paling penting dalam ekonomi, tanpa adanya amanah, perjalanan dan kehidupan ekonomi pasti akan mengalami kegagalan dan kehancuran. Dengan demikian,, setiap pelaku ekonomi Islam mestilah

menjadi orang yang professional dan bertanggung jawab,, sehingga ia dipercaya oleh masyarakat.

- 5) *Tabligh* berarti mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam dalam kehidupan kita sehari-hari. *Tabligh* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif, dan persuasif akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat. Para pelaku ekonomi islam harus memiliki kemampuan komunikasi yang handal. Dalam mengelola perusahaan, para manajemen harus transparan.

Disamping “SIFAT” yang dibahas diatas, budaya kerja juga harus mencerminkan nilai-nilai Islam, misalnya dalam cara melayani masyarakat, bedoa diawal dan diakhir bekerja, dan sebagainya.<sup>35</sup>

Menurut Hutasuhut dan Reskino dalam penelitian Edvian dan Ahmad Ajib, Budaya kerja merupakan faktor yang menentukan kesuksesan kinerja ekonomi suatu organisasi atau perusahaan. Hasil dari pengelolaan budaya kerja baik akan berdampak pada faktor lain yang

---

<sup>35</sup> Didin Hafidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dan Praktik*, Depok: Gema Insani, 2003, h. 71-76

meningkatkan kinerja perusahaan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Peningkatan kinerja pegawai yang semakin tinggi akan membuat kualitas pelayanan semakin tinggi.<sup>36</sup>

#### 2.1.4. Unsur-unsur Budaya Kerja

Budaya kerja adalah berpijak dari nilai-nilai yang dimiliki oleh bangsa atau masyarakat Indonesia yang diolah sedemikian rupa menjadi nilai-nilai baru yang akan menjadi sikap dan perilaku manajemen yang diharapkan dalam upaya menghadapi tantangan baru. Adapun unsur-unsur nilai dasar budaya kerja<sup>37</sup>, sebagai berikut:

- Komitmen dan konsisten
- Wewenang dan tanggung jawab
- Keikhlasan dan kejujuran
- Ketepatan dan keepatan
- Rasionalitas dan kecerdasan emosi
- Keteguhan dan ketegasan

---

<sup>36</sup> Edvian Ditya Racchmana dan Ahmad Ajib Ridlwan, *Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan Perspektif Ekonomi Islam*, Ekspektra: Jurnal isnis dan Manajemen, Volume 2, Nomor 2, 24 oktober 2018 Hal 170-180

<sup>37</sup>[http://file.upi.edu/Direktori/FPBS/JUR\\_PEND\\_BAHASA\\_JEPANG/11198005072008012-LINNA\\_MEILIA\\_RASIAN/](http://file.upi.edu/Direktori/FPBS/JUR_PEND_BAHASA_JEPANG/11198005072008012-LINNA_MEILIA_RASIAN/Penelitian/UNSUR_DASAR_UDAYA_KERJA.pdf)Penelitian/UNSUR\_DASAR\_UDAYA\_KERJA.pdf

- Integritas dan profesionalisme
- Kreativitas dan kepekaan
- Kepemimpinan dan keteladanan
- Kebersamaan dan dinamika kelompok
- Disiplin dan keteraturan kerja
- Keberanian dan kearifan
- Dedikasi dan loyalitas

### **2.1.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Budaya Kerja**

Budaya kerja memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Terdapat pula beberapa faktor yang mempengaruhi budaya kerja. Ada delapan faktor yang mempengaruhi budaya kerja pegawai, yaitu: seleksi pekerjaan, budaya organisasi, budaya luar, misi perusahaan, proses pembelajaran, keinginan untuk diakui, keinginan untuk prestasi, keinginan untuk terpenuhinya rasa aman<sup>38</sup>.

### **2.1.6. Indikator Budaya Kerja**

Budaya kerja adalah suatu pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat kebiasaan dan kekuatan

---

<sup>38</sup> <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/4627/3732>.  
09/10/2019, 05:41

pendorong, kemampuan membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau bekerja. Indikator budaya kerja sebagai berikut<sup>39</sup>:

- a. Tanggung jawab, yaitu kesiapan yang dimiliki atas resiko dari pekerjaan
- b. Ketaatan, mematuhi setiap aturan yang berlaku
- c. Kejujuran, menjunjung nilai-nilai kejujuran saat bekerja
- d. Kerjasama, mampu bekerja sama dengan baik terhadap rekan kerja
- e. Penyesuaian diri, mampu menyesuaikan diri antara kehidupan pribadi dan kebiasaan sosial.

## **2.2. Teori Kompetensi Pegawai**

### **2.2.1. Pengertian Kompetensi**

Menurut Purwadarminta dalam kamus umum bahasa Indonesia, kompetensi adalah kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan atau memutuskan sesuatu hal. Sedangkan kompetensi menurut william D. Powell

---

<sup>39</sup> Fajar Syahputra, *Pengaruh Kompetensi, budaya Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Meral Kabupaten Karimun*, 2013, h. 44

(1997) dalam Deddy Mulyadi diartikan sebagai (1) kecakapan, kemampuan, kompetensi; dan (2) wewenang. Competent juga berarti cakap, mampu, tangkas.<sup>40</sup>

Kompetensi yang dalam bahasa arab adalah *ahliyyah*, yang berarti kelayakan. Dalam istilah syar'i ialah kelayakan seseorang individu untuk mewajibkan dan melaksanakan kewajibannya, atau dengan bahasa lain kapabilitas individu yang menjadi sandaran tegaknya hak-hak yang wajib dia dapatkan hak atau yang menjadi tanggungjawabnya wajib atasnya (kewajiban).<sup>41</sup>

Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berangkat dari pengertian tersebut kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya<sup>42</sup>. Setiap organisasi ingin mendapatkan sumber daya manusia atau pegawai yang berkualitas. organisasi yang

---

<sup>40</sup> Deddy Mulyadi, *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*, 2018, Bandung: Alfabeta CV, h. 303

<sup>41</sup> Shalah ash-shawi & Abdullah al-Mushlih, *Fikih Ekonomi Keuangan Islam*, Jakarta: Darul Haq, 2011, h. 37-38

<sup>42</sup> Fajar Syahputra, *Pengaruh Kompetensi, Budaya Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Meral Kab Karimun*, 2013, h. 27

memiliki pegawai yang berkualitas dapat membantu organisasi dalam suatu tujuannya.

Spencer dan spencer dalam penelitian Edy Sutrisno, mengemukakan bahwa kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan<sup>43</sup>. Sedangkan menurut George Klemp dalam Emron Edison, dkk, mengatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan pekerjaan yang efektif dan/atau kinerja yang unggul<sup>44</sup>. Kompetensi dapat diartikan sebagai tindakan atau perilaku yang dapat diukur melalui kombinasi pengetahuan, keahlian dan kemampuan untuk melakukan sesuatu. Kompetensi ditujukan pada konteks tugas dan dipengaruhi oleh budaya organisasi dan lingkungan kerja, dengan kata lain kompetensi terdiri dari kombinasi pengetahuan, keahlian dan kemampuan

---

<sup>43</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2009, Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, h. 202

<sup>44</sup> Emron Edison, Yohny Anwar, dan Imas Komariyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2016, Bandung : Alfabeta, h. 143



yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan fungsi ditempat kerja<sup>45</sup>.

Kompetensi atau kemampuan diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf yang mempunyai ketrampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik. Menurut Spencer dan Spencer dalam penelitian Rahmiati, kemampuan adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan<sup>46</sup>.

Firman Allah SWT dalam surat QS. Az-Zumar : 39

قُلْ يَنْقُورِ أَعْمَلُوا عَلَيَّ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَمِلٌ فَسَوْفَ

تَعْلَمُونَ

“ Katakanlah: "Hai kaumku, Bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, Sesungguhnya aku akan bekerja (pula), Maka kelak kamu akan mengetahui,” (QS. Az –Zumar : 39)

---

<sup>45</sup> Rienly Gijoh, *Motivasi, Kompetensi dan Budaya Kerja Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Outsourcing pada Hotel Sintesa Peninsula Manado*, Jurnal EMBA Vol. 1 No. 4 Desember 2013 h. 1965

<sup>46</sup> Rahmiati, *Pengaruh Kompetensi dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Finansia Multi Finance di Kota Makasar*, 2018, h. 17

Maksud dari ayat diatas bahwa Allah SWT. memerintahkan kepada umat islam agar menyembah kepada yang berhak disembah (Allah) sesuai kemampuan. Semua jenis ibadah yang mampu dilakukan oleh manusia hendaklah dilakukan secara ikhlas karena Allah. Untuk mempertahankan kehidupan didunia, manusia hendaklah bekerja sesuai dengan keahliannya masing-masing, sehingga dapat menghasilkan hasil yang maksimal.

### **2.2.2. Karakteristik Kompetensi kerja**

Adapun karakteristik kompetensi kerja sebagai berikut:<sup>47</sup>

- a. Motives, adalah sesuatu yang mana seseorang secara konsisten berpikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan dan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan.
- b. Traits, adalah watak yang membuat orang berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan

---

<sup>47</sup> Rahmiati, *Pengaruh Kompetensi dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Finansia Multi Finance di Kota Makasar*, 2018, h.18

cara tertentu. Misalnya, percaya diri, control diri, stress dan ketabahan.

- c. Self concept, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap nilai ukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang diukur seseorang.
- d. Knowledge, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu.
- e. Skill, kemampuan untuk melakukan tugas fisik maupun tugas mental tertentu.

### **2.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi**

Kompetensi seseorang dapat dipengaruhi sebagai berikut<sup>48</sup>:

- a. Keyakinan dan nilai-nilai  
Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinan pada diri sendiri dan orang lain. Bila orang percaya akan kemampuan dalam melakukan sesuatu, maka akan mudah dalam mengerjakan.
- b. Karakteristik pribadi.  
Kepribadian bukanlah sesuatu yang dapat dirubah, kepribadian akan mempengaruhi cara orang tersebut

---

<sup>48</sup> Muhammad Riyanda, *Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*, 2017, h. 19-20

menyelesaikan masalah dan hal ini akan membuat orang tersebut lebih kompeten.

c. Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang melakukan sesuatu.

d. Isu emosional

Rasa percaya diri membuat orang akan dapat melakukan suatu pekerjaan dengan lebih baik, maupun sebaliknya gangguan emosional seperti rasa takut dan malu juga bisa menurunkan performance/penampilan kerja seseorang, sehingga kompetensinya akan menurun.

e. Kemampuan intelektual

Tingkat intelektual dipengaruhi oleh pengalaman, proses pembelajaran yang sudah tentu pula kemampuan intelektual seseorang akan meningkatkan kompetensinya.

f. Budaya organisasi

Budaya organisasi berpengaruh pada kompetensi seseorang dalam berbagai kegiatan, karena budaya organisasi mempengaruhi kinerja, hubungan antar

pegawai, motivasi kerja, dan semua itu akan berpengaruh pada kompetensi.

#### **2.2.4. Indikator Kompetensi**

Menurut Hutapea dan Thoha dalam penelitian Isalmiadi, kompetensi terbagi atas dua jenis yaitu kompetensi teknis dan kompetensi non teknis:

##### **1. Kompetensi Teknis**

Menurut Walsh et al dalam Hutapea dan Thoha bahwa Kompetensi dasar merupakan ketrampilan yang luas tentang produksi dan teknologi korporasi yang mendukung organisasi untuk adaptasi dengan cepat terhadap peluang-peluang yang timbul. Selanjutnya untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi teknis, dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:

##### **a. Tingkat Pendidikan.**

Pendidikan merupakan persyaratan tingkat pendidikan yang dibutuhkan dalam memegang jabatan dan biasanya berkaitan dengan tingkat intelektual, serta tingkat pengetahuan yang diperlukan.

b. Pengalaman kerja

Adalah lama seseorang dalam menangani suatu peran atau jabatan tertentu dan melaksanakannya dengan hasil yang baik. Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya. Orang yang pekerjaannya memerlukan sedikit pemikiran strategis kurang mengembangkan kompetensi daripada mereka yang telah emnggunakan pemikiran strategis bertahun-tahun. Pengalaman merupakan aspek lain kompetensi yang dapat bberubah dengan perjalanan waktu dan perubahan lingkungan.

c. Kemampuan menganalisis

Kemampuan untuk memahami sitausi dengan memecahkannya menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, atau mengamati implikasi suatu keadaan tahap demi tahap berdasarkan pengalaman masa lalu. Rasulullah SAW dalam hadis yang diriwayatkan Imam Bukhari dari Abu Hurairah, yang artinya :”*Apabila suatu jabatan diisi oleh bbukan ahlinya maka tunggulah*

*saat kehancurannya*”. Dalam hadis diatas dijelaskan bahwa ketika suatu jabatan diduduki seorang yang bukan ahlinya maka bukan kebaikan yang diperoleh. Akan tetapi, kemungkinan besar yang akan timbul adalah kerusakan karena orang tersebut tidak memiliki keahlian/kemampuan dalam bidang tersebut. Menempatkan seseorang sesuai dengan kemampuannya merupakan salah satu karakteristik profesional Islam.

## 2. Kompetensi Non Teknis

Kompetensi non teknis mengacu pada kemampuan untuk mengendalikan diri dan memacu diri dalam bekerja. Adapun yang menjadi indikator kompetensi non teknis sebagai berikut:

### a. pengendalian diri (Self Control)

Kemampuan untuk mengendalikan emosi diri agar terhindar dari berbuat sesuatu yang negatif saat situasi tidak sesuai harapan atau berada dibawah tekanan. Kontrol diri dalam ekonomi islam sangat dianjurkan bagi setiap muslim supaya dapat merealisasikannya dalam kehidupan sehari-hari. Mereka diwajibkan untuk selalu

berintrospeksi diri atas segala apa yang telah dilakukannya terutama masalah-masalah yang berhubungan dengan orang lain. Allah SWT berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا  
قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“ Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Hasyr: 18)

b. Kepercayaan diri (Self Confidence)

Tingkat kepercayaan yang dimilikinya dalam menyelesaikan pekerjaan.

c. Fleksibilitas (Flexibility)

Kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja secara efektif dalam berbagai situasi, orang atau kelompok.

d. Sikap ( Attitude)

Merupakan pola tingkah laku seseorang pegawai didalam melaksanakan tugas dan tanggung



jawabnya sesuai dengan peraturan organisasi.<sup>49</sup> Pegawai juga harus tanggap menangani permasalahan yang ada di instansi, sikap seorang juga dapat diperkuat jika selalu meningkatkan pemahaman Islaminya dan istiqomah dalam menjalankan syariat Islam, sikap juga dapat dibangun dengan jalan saling menasehati dalam kebajikan serta mencegah berbagai penyimpangan yang terjadi.

## **2.3. Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasar setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab

---

<sup>49</sup> Isalmiadi, Analisis kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dinas perindustrian, perdagangan, dan energi sumber daya mineral kabupaten kerinci, 2015, h. 18-20

dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>50</sup>. Pelayanan publik ialah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling tergantungan sosial, dan pada hakikatnya

---

<sup>50</sup> Aldri Frinaldi, *Pengaruh Budaya Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh, Humanus Vol. XIII No. 2 Tahun 2014*

perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Pelayanan adalah cara melayani usaha melayani kebutuhan orang lain dengan jasa. Pelayanan adalah memberikan layanan jasa atau memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkan<sup>51</sup>. Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun diluar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil.

---

<sup>51</sup> Daryanto, *Kamus lengkap bahasa indonesia*, 1998, Surabaya: Apollo, h. 13

4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen<sup>52</sup>.

Dalam pelayanan publik dalam islam ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu *pendekatan teleologi dan pendekatan deontologi*. Pendekatan teologi yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil komprehensif. Sebagaimana firman Allah SWT sebagai berikut:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ  
 وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا  
 كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

“dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang

<sup>52</sup> Haryatmoko, *Etika Publik*, 2011, Jakarta: Gramedia Pustaka Indah, h.

*nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”( QS. At-Taubah : 105)*

Pendekatan ini diukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan publik seperti pertumbuhan ekonomi, kualitas pelayanan, pemenuhan pilihan-pilihan publik atau perwujudan organisasi. Pendekatan ini bermuara pada cara mengembangkan kebaikan bagi diri pejabat dan nilai guna mengusahakan yang terbaik bagi publik.

Pendekatan deontologi didasarkan atas prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terikat dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah dilakukan. Pendekatan ini berdasarkan dan berlandaskan pada nilai-nilai moral yang mengikat.<sup>53</sup>

### **2.3.2. Kualitas pelayanan**

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian. Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: 1. Tingkat baik buruknya sesuatu, 2. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah dalam penelitian Mu'tayunah adalah: 1. Kesesuaian dengan

---

<sup>53</sup> Ibid,..... 21

persyaratan, 2. Kecocokan untuk pemakaian, 3. Perbaikan berkelanjutan, 4. Bebas dari kerusakan/cacat, 5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, 6. Melakukan segala sesuatu secara benar, 7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.<sup>54</sup>

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behaviour” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan.<sup>55</sup>

### **2.3.3. Azas Pelayanan Publik**

Terdapat hal yang sangat menarik yaitu tentang adanya enam asas pelayanan publik, asas itu merupakan pokok penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

---

<sup>54</sup> Mu'tayunah, *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening pada Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*, 2017, hlm. 43

<sup>55</sup> Isalmiadi, *Analisis kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dinas perindustrian, perdagangan, dan energi sumber daya mineral kabupaten kerinci*, 2015, hlm 32

1. Azas transparansi: sebuah unit pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak.
2. Azas akuntabilitas: setiap proses dan hasil sebuah pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional: sebuah pelayanan publik haruslah disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak: dalam pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
6. Keseimbangan hak dan kewajiban: baik pemberi maupun penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Jailani, *Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam*, jurnal al-bayan vol. 19 No. 27 januari-juni 2013

### 2.3.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Atep Adya Barata dalam penelitian Ones Gita Crystalia, kualitas pelayanan terbagi dua bagian yaitu:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa<sup>57</sup>.

---

<sup>57</sup> Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, 2015, h. 17



### **2.3.5. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan, meliputi:

- a. Prosedur pelayanan: yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan
- b. Waktu penyelesaian: waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan: biaya pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana prasana yang memadai oleh penyelenggaran pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.3.6. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat beberapa indikator pelayanan publik yaitu sebagai berikut<sup>58</sup>:

- a. Tangibles (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi.
- b. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera,, akurat dan memuaskan.
- c. Emphaty (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.
- d. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- e. Assurance (Jaminan), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-raguan.

---

<sup>58</sup> Hikmawati, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*, 2017, h. 20-21

## 2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah mengenai Budaya kerja dan Kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik, selengkapnya dijelaskan dibawah ini:

**Tabel 2.1**

**Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti dan tahun peneliti	Judul Peneliti	Hasil penelitian
1.	Yunni Hanitha (Jurnal Publika, Volume 1 No. 01 Tahun 1, Januari 2013)	Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dikantor Camat Sajad Kabupaten Sambas	Adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Koefisien determinasi diketahui sebesar 0,3069 yang berarti kompetensi pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan dikantor camat sambas sebesar

			30,69%
2.	Dwi Risnawati,  Joko Kumoro  (2012)	Pengaruh budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima dibagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta	Budaya organisasi dan kemampuan pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima. Hal ini dilihat dari hasil Uji-f yang memiliki nilai fhitung sebesar 93,829 dengan sig.F 0,000 ( $p < 0,05$ )
3.	Faiza Nurmashita  (Jurnal administrasi publik Vol. 1 No. 16 tahun 2013)	Pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan (Studi pada dinas	Secara parsial besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 23,7% dan pengaruh lingkungan kerja

		kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo)	terhadap kualitas pelayanan sebesar 17,6%, sedangkan secara simultan kompetensi pegawai dan lingkungan kerja secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan.
4.	Aldri Frinaldi (Humanus Vol. XIII No. 2 Th. 2014)	Pengaruh budaya kerja pegawai negeri sipil terhadap pelayanan publik di dinas catatan sipil dan kependudukan kota pakayumbuh	Ada pengaruh positif antara budaya kerja pegawai negeri sipil terhadap kualitas pelayanan publik, bila budaya kerja dinaikkan 1 kali maka kualitas pelayanan publik akan meningkat.
5.	Bahrul Ulum	Pengaruh	Hasil uji t dengan

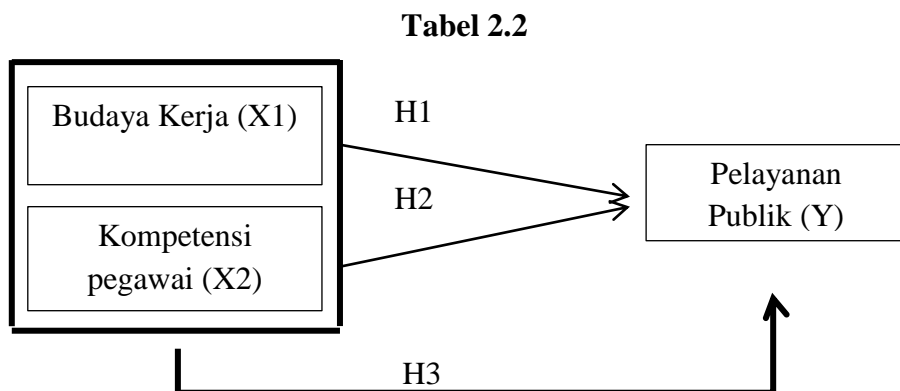
<p>Mustofa (Jurnal Ilmu Manajemen Volume 04 nomor 04) 2016</p>	<p>kompetensi, gaya kepemimpinan partisipatif dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Surya Segara Surabaya.</p>	<p>nilai t hitung 6,330 dan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil uji t 3,948 dan nilai signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja.</p>
--	--	---

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini menggunakan dua variabel *independent* dan satu variabel *dependent*, penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu variabel *independent*. Penelitian ini menggunakan budaya kerja dan kompetensi pegawai sebagai faktor pengaruh, objek penelitian ini pada kantor PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah Semarang. Selain itu populasi yang digunakan penelitian ini sebanyak 90 pegawai

dan menggunakan sampel 47 responden yang mewakili Bidang Pengelolaan Data dan Klarifikasi Informasi, Bidang Pelayanan Informasi, Dokumentasi dan Arsip, dan Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa.

## 2.5. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori diatas maka model konsep pemikiran sebagai berikut :



Kerangka pemikiran diatas menjelaskan bahwa pelayanan publik (Y) sangat dipengaruhi oleh Budaya Kerja (X1) dan Kompetensi pegawai (X2).

Keterangan :

X1 : sebagai variabel independent ( Budaya kerja)

X2 : sebagai variabel independent (Kompetensi Pegawai)

Y : sebagai variabel dependent ( Pelayanan publik)

## 2.6. Hipotesis

Hipotesis diartikan suatu jawaban yang sementara. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data data terhadap suatu permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.<sup>59</sup>

Hipotesis berguna untuk memberi arah atau tujuan dalam penelitian. Hipotesis ini akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini, hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

Hipotesis I

Ho : Budaya kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah

H<sub>1</sub> : Budaya Kerja berpengaruh terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

Hipotesis 2

Ho : Kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

---

<sup>59</sup> Suharni Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, h. 64



H<sub>2</sub> : Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis dan Sumber Data

##### 3.1.1. Jenis Data

Menggunakan metode penelitian survey yang artinya penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi. Penelitian survey pada umumnya dilakukan untuk mengambil generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam (Prasetyo 2005, 49)<sup>60</sup>. Dengan pendekatan kuantitatif yang artinya penelitian yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan data statistic. Penelitian pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam ranka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Pada

---

<sup>60</sup> [www.rijal09.com/2016/03/jenis-jenis-penelitian.html](http://www.rijal09.com/2016/03/jenis-jenis-penelitian.html)

umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar.<sup>61</sup>

### 3.1.2. Sumber Data

Adapun sumber data pada penelitian ini adalah :

1. Data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif, maupun kausal menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara maupun kuesioner. Dalam penelitian ini data primer yang dipakai adalah pengisian kuesioner dari pegawai dalam Bidang pengelolaan Data dan Klarifikasi informasi, Bidang Pelayanan Informasi, Dokumentasi dan Arsip, dan Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa dikantor Dinas Perhubungan provinsi jawa tengah.
2. Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder diperoleh dari dalam suatu perusahaan, internet, perpustakaan umum, atau

---

<sup>61</sup> Saifuddin azwar, *metode penelitian*, Yogyakarta: pustaka Pelajar,2016,h. 5

lembaga pendidikan<sup>62</sup>. Dalam penelitian ini data sekunder yang dipakai adalah jurnal, skripsi, internet, dan buku.

## 3.2. Populasi dan Sampel

### 3.2.1. Populasi

Menurut Budiman populasi disebut juga universe adalah sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama, seperti golongan darah atau tingkat pendapatan<sup>63</sup>. Menurut Nawawi dalam Harbani Panolong mengemukakan populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, tumbuh-tumbuhan, benda-benda, hewan dan gejala-gejala, nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian<sup>64</sup>. Jadi populasi adalah keseluruhan atau universe yang ciri-cirinya atau karakteristiknya dapat diamati untuk ditarik menjadi suatu sample dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di PPID di Dinas Perhubungan

---

<sup>62</sup> Asep hermawan, *penelitian bisnis paradigma kuantitatif*, jakarta:PT. Grasindo, 2015, h.168

<sup>63</sup> Budiman Chandra, *pengantar statistic kesehatan*, buku kedokteran EGC, jakarta , 1995, h. 37

<sup>64</sup> Harbani pasolong, *metode penelitian administrasi public*,Bandung:Alfabeta, 2013, h. 99

provinsi Jawa Tengah dengan jumlah sekitar 90 pegawai.

### 3.2.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Data

Menurut Nawawi dalam Harbani Panolong Sampel adalah sebagian bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian<sup>65</sup>. Dengan kata lain sampel sebagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi. Sujana mengatakan bahwa sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Jadi sampel adalah suatu bagian dari populasi yang dapat mewakili karakteristik-karakteristik yang dimiliki populasi.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, merupakan teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu.<sup>66</sup> Untuk menentukan besarnya

---

<sup>65</sup> Harbani pasolong,..... h. 100

<sup>66</sup> Tim Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Cet. 1, Semarang: Basscom Creative, 2014, h. 22

sample pada populasi penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Solvin.<sup>67</sup> Rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

E = batas kelonggaran kesalahan yang digunakan 10%

Berdasarkan data jumlah populasi adalah 90 pegawai. Dan berdasarkan rumus diatas sample dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{90}{1 + 90(0,1)^2}$$

$$\mathbf{n = 47,3}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka sample yang digunakan sebanyak 47 responden yang mewakili dari Bidang pengelolaan Data dan Klarifikasi informasi, Bidang Pelayanan Informasi, Dokumentasi dan Arsip, dan Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa. Penelitian ini menggunakan data primer

---

<sup>67</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012, h. 75.

berupa kuesioner yang disebar kepada pegawai PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa tengah.

### **3.3. Variabel Penelitian**

Variabel adalah sebagian atribut dari seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang lain atau objek dengan objek lain menurut Hatch dan Farhadi dalam Nanang Martono, sedangkan menurut Kidder dalam Nanang Martono mengatakan bahwa variabel adalah kualitas dimana peneliti ingin mempelajari dan menarik kesimpulan. Kesimpulannya variabel adalah konsep atau objek yang mempunyai variasi nilai tertentu untuk dipelajari dari suatu kesimpulan<sup>68</sup>.

Penelitian ini menggunakan variabel Budaya kerja dan kompetensi pegawai sebagai variabel independen dan Pelayanan publik sebagai variabel dependen.

1. Variabel independen (variabel tidak terikat) merupakan suatu variabel yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat), dalam kegiatan variabel ini sering disebut variabel bebas. Dalam penelitian Variabel independen ini adalah budaya Kerja dan kompetensi pegawai.

---

<sup>68</sup> Ibid,... h. 80

2. Variabel dependen (variabel Terikat) merupakan suatu variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian variabel dependen adalah pelayanan publik.

Variabel yang ditulis peneliti terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variabel*) yaitu Budaya Kerja (X1), kompetensi pegawai (X2) dan variabel terikat (*dependent variabel*) Pelayanan publik (Y). Definisi personal masing-masing sebagai berikut :

**Tabel 3.1**

**Variabel Penelitian**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Budaya Kerja (X1)	Cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga	a. Tanggung Jawab b. Ketaatan c. Kejujuran d. Kerjasama e. Penyesuaian Diri	Skala Likert



		menjadi motivasi, memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani		
2.	Kompetensi Pegawai (X2)	tindakan atau perilaku yang dapat diukur melalui kombinasi pengetahuan, keahlian dan kemampuan untuk melakukan sesuatu.	a. Kompetensi Teknis b. Kompetensi Non teknis	Skala Likert

3.	Pelayanan Publik (Y)	pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata ara yang ditetapkan.	a. Daya Tanggap (Responsive) b. Keandalan (Reliability) c. Jaminan (Assurance) d. Perhatian (Emphaty) e. Kemampuan Fisik (Tangibles)	Skala Likert
----	----------------------	--	--	--------------

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dari penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara yaitu kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung, metode ini bisa dilakukan secara langsung (personal interview) maupun tidak langsung (via telephon atau Via Whatsapp). Selain

dengan metode wawancara, pengumpulan data ini juga menggunakan kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada pegawai PPID di Dinas Perhubungan sebagai responden menjawab pertanyaan. Kuesioner tersebut telah disediakan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang berkaitan dengan budaya kerja dan kompetensi pegawai dengan desain jawaban menggunakan skala likert. Dimana nantinya responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan yang ada dengan cara memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang telah disediakan peneliti dengan memberi tanda ( $\surd$ ).

Pengukuran yang dilakukan dalam penelitian dengan menggunakan Skala Likert yaitu dengan cara variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen baik dalam bentuk pertanyaan maupun pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert dapat menggunakan pilihan kata-kata :

- a. Sangat Setuju = SS
- b. Setuju = S
- c. Tidak Setuju = TS
- d. Sangat Tidak Setuju = STS

Kemudian untuk analisis data dari pilihan jawaban tersebut dapat diberi skor.<sup>69</sup>

- a. Sangat Setuju = SS diberi skor 4
- b. Setuju = S diberi skor 3
- c. Tidak Setuju = TS diberi skor 2
- d. Sangat Tidak Setuju = STS diberi skor 1

### **3.5. Metode Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda, merupakan suatu analisis untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Metode ini menggunakan beberapa uji untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebasnya terhadap variabel terikat, meliputi:

#### **3.5.1. Uji Instrumen Penelitian**

##### **3.5.1.1. Uji Validitas**

Suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya item-item pertanyaan yang terangkum dalam kuisioner. Uji validitas memiliki syarat korelasi signifikan

---

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 93-94

terhadap skor total. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) (dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%). Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, bandingkan nilai preason correlation dengan hasil perhitungan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih dari  $r$  tabel dan nilai positif maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.<sup>70</sup>

Manfaat uji validitas untuk penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai valid atau tidaknya kuesioner variabel budaya kerja, kompetensi pegawai, dan pelayanan publik.

### **3.5.1.2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui kuesioner yang reliabel atau tidak menggunakan Alpha Croanbach.

---

<sup>70</sup> Husein Umar, *Metode Riset Penelitian*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003, h. 176

Kuesioner dikatakan reliabel jika Alpha Croanbach  $> 0,60$  dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah  $0,60$ .<sup>71</sup>

Manfaat uji reliabilitas untuk penelitian ini mengetahui bahwa suatu kuesioner yang diajukan ke 47 responden dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

### **3.5.2. Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Linearitas.

#### **3.5.2.1. Uji Normalitas**

Pengujian terhadap asumsi klasik normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linier memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya

---

<sup>71</sup> Husein Umar,..... h.176

berdistribusi normal. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka kesimpulan statistik menjadi tidak valid atau bias.

Untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak digunakan uji statistik Kolmogorov Smirnov dengan ketentuan jika didapat nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal secara multivariate.<sup>72</sup>

Uji normalitas data ini bermanfaat dapat mengetahui data-data yang akan diolah memiliki distribusi normal atau tidak. Uji ini dapat memberitahu kita apakah ada penyimpangan dari distribusi normal cukup parah yang dapat melemahkan uji statistik yang kita pakai, uji statistik yang mengasumsikan data yang dianalisis.

### **3.5.2.2. Uji Multikolonieritas**

Pengujian bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya problem

---

<sup>72</sup> Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SPSS 20.0*, Bandung: Alfabeta, 2013, h. 56-57

multikoloneritas pada model regresi adalah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Nilai yang direkomendasikan untuk menunjukkan tidak adanya problem multikolinearitas. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.<sup>73</sup> Manfaat uji ini dapat melihat ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik.

### **3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian terhadap heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi dalam penelitian terjadi ketidaksamaan varian dari residual yang diamati. Apabila varian yang diamati bersifat sama atau tetap, keadaan ini disebut sebagai homoskedastisitas. Sebaliknya jika varian yang diamati berubah dari satu pengamatan dengan pengamatan lain, kondisi data disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik

---

<sup>73</sup> Ibid,..... h, 63



apabila tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas pada data.<sup>74</sup>

#### 3.5.2.4. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau belum. Uji Linearitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program computer IBM SPSS Version 16,0 pada table ANOVA. Uji linearitas dapat digunakan melalui analisis *compare means* untuk menguji hubungan tiap variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai Linerity memiliki signifikan  $<0,05$  maka, model yang digunakan sudah tepat. Sebaliknya jika nilai Linearity memiliki signifikansi  $>0,05$  maka, model yang digunakan tidak tepat.<sup>75</sup> Manfaat uji linear ini dapat mengetahui hubungan yang terjadi antar variabel budaya

---

<sup>74</sup> Fajri ismail, *Statistik: untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018, h, 220.

<sup>75</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 19 edisi 5*, 2011, Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro. H, 166

kerja terhadap pelayanan publik dan variabel kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik.

### **3.5.3. Uji Hipotesis**

#### **3.5.3.1. Uji t-Test (Uji Parsial)**

Uji ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai thitung masing-masing variabel bebas dengan  $t_{tabel}$  dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat.

Manfaat uji ini dalam penelitian dapat mengetahui mengenai pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri yaitu variabel budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap variabel terikatnya yaitu pelayanan publik.

### 3.5.3.2. Uji F (Uji Serempak)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai  $F_{hitung} >$  dari nilai  $F_{tabel}$ , maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat.<sup>76</sup>

Manfaat uji F ini dapat melihat hasil pengaruh semua variabel bebasnya yaitu budaya kerja dan kompetensi pegawai secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu pelayanan publik.

### 3.5.3.3. Uji R Square ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen,  $R^2$  pada

---

<sup>76</sup> Agus Tri Basuki et al. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016, h. 87-88

persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel independen, di mana semakin banyak variabel independen yang terlibat, maka nilai  $R^2$  akan semakin besar, karena itulah digunakan  $R^2$  *adjusted* pada analisis regresi linier berganda.<sup>77</sup>

Dalam penelitian ini dapat melihat proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas.

#### **3.5.4. Regresi Linear Berganda**

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini ada satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Dengan demikian, regresi linier berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut:<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> Ibid, h 51

<sup>78</sup> Ibid, 45

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

$b_1$  = koefisien regresi  $X_1$

$b_2$  = koefisien regresi  $X_2$

e = residual/eror

## **BAB IV**

### **HASIL DAN ANALISIS DATA**

#### **4.1. Gambar Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1. Profil dan Sejarah PPID Dinas Perhubungan Provinsi Semarang**

Sejak jaman pemerintah Hindia Belanda masalah lalu lintas ditangani oleh “**DEPARTEMEN WEG VERKEER EN WATER STAAT**” sebagai aturan hukum dan aturan pelaksanaannya diatur “**WEG VERKEERORDONANTIE**” (WVO), Stat Blad Nomor: 86 tahun 1933.

##### **Tahun 1942 s/d 1945**

Departemen yang mengatur lalu lintas, tidak berjalan dikarenakan adanya perang kemerdekaan.

##### **Tahun 1950**

Diaktifkan kembali dibawah kendali “**DEPARTEMEN LALU LINTAS DAN PENGAIRAN NEGARA**”

##### **Tahun 1957**

Lahirilah undang-Undang Nomor 1 tahun 1957 tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah. Atas dasar hal

tersebut terbentuklah **DJAWATAN LALU LINTAS DJALAN (LLD)** yang dilaksanakan di 10 provinsi (Pulau Jawa dan Sumatera).

### **Tahun 1958**

Terbit peraturan pemerintah Nomor 16 Tahun 1958 yang mengatur tentang penyerahan sebagian urusan Tugas Bidang lalu lintas kepada Daerah Tingkat I

### **Tahun 1965**

Lahirilah Undang-undang Nomor 3 tahun 1965 yang biasa dikenal dengan undang-undang lalu lintas dan angkutan jalan raya (UULLAJR). Sejak lahirnya UULLAJR tanggal 1 april 1965, maka WVO (1933) tidak berlaku lagi. Dengan peraturan Daerah Tingkat I Nomor: 2/OP.040/PD/Tahun 1978 tanggal 27 Juli 1978 terbbentuklah Dinas LLAJR Propinsi Jawa Tengah yang disahkan dengan SK.Menteri dalam Negeri Nomor: 061.55/675 tanggal 17 Maret 1980.

### **Tahun 1999**

Terbit UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang dikenal dengan UU Ketatanegaraan. Sejak lahirnya UU tersebut, maka Dinas LLAJR tidak berlaku

lagi dan berubah menjadi Dinas LLAJ dan Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi.

### **Tahun 2008**

Terbit UU Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah. Sejak lahirnya UU tersebut maka Dinas LLAJ dan Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi tidak berlaku dan berubah menjadi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah hasil penggabungan 4 instansi yaitu Dinas LLAJ, dinas Perhubungan dan Telekomunikasi, BIKK serta KPDE.

### **Tahun 2014**

Terbit UU Nomor 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan terbitnya UU tersebut maka Dinas Perhubungan,, komunikasi dan informatika Provinsi Jawa Tengah terbagi menjadi 2 dinas yang menjalankan urusan yang berbeda yakni menjadi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah dan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

Tindak lanjut dari UU nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah tersebut kemudian terbitlah Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah



Provinsi Jawa Tengah dan Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah serta Peraturan Gubernur Nomor 108 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah<sup>79</sup>.

Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dibidang perhubungan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui SEKDA. Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang perhubungan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantu. Dinas perhubungan dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- Perumusan kebijakan Bidang lalu lintas jalan, Angkutan Jalan, Jaringan Transportasi dan Perkeretaapian, dan Pelayaran.
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Lalu Lintas Jalan, Angkutan Jalan, Jaringan Transportasi dan Perkeretaapian dan pelayaran.

---

<sup>79</sup> [www.perhubungan.jatengprov.go.id](http://www.perhubungan.jatengprov.go.id)

- Pelaksanaan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja dilingkungan Dinas, dan
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh gubernur sesuai tugas dan fungsinya.

Dinas perhubungan dipimpin oleh kepala Dinas yang membawahi Sekretaris, Bidang Lalu Lintas Jalan, Bidang Angkutan Jalan, Bidang Jaringan Transportasi dan Perkeretaapian, Bidang Pelayaran dan UPT Dinas yang terdiri dari 6 Balai perhubungan yang dimaksud adalah:

- Balai Pengelola Sarana dan Prasarana Perhubungan Wilayah I
- Balai Pengelola sarana dan Prasarana Perhubungan Wilayah II
- Balai Pengelola Sarana dan Prasarana Perhubungan Wilayah III
- Balai pengelola Sarana dan Prasarana Perhubungan wilayah IV
- Balai Pengelola sarana dan Prasarana Perhubungan Wilayah V
- Balai Pengelola Sarana dan Prasarana Perhubungan Wilayah VI

Balai Pengelola Sarana dan Prasarana Perhubungan wilayah dan balai Transportasi Jawa Tengah dipimpin oleh kepala balai berkedudukan langsung dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah adalah pejabat yang bertanggung jawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi dibidang publik. Dinas Perhubungan provinsi Jawa Tengah mempunyai slogan atau semboyan yang selalu menjadi tuntunan organisasi yaitu:”*Keselamatan Tanggung Jawab Kita Semua*”

#### **4.1.2. Visi Dan Misi**

##### **1. Visi**

“ Menuju Jawa Tengah Sejahtera dan Berdikari  
“Tetep Mboten Korupsi Mboten Ngapusi”.

##### **2. Misi**

- a. Membangun masyarakat jawa tengah yang religius, toleran, dan guyub untuk menjaga NKRI.
- b. Mempercepat birokrasi yang dinamis, serta memperluas sasaran ke pemerintah kabupaten atau kota.

- c. Memperkuat kapasitas ekonomi rakyat dan membuka lapangan kerja untuk mengurangi kemiskinan dan pengangguran
- d. Menjadikan rakyat Jawa Tengah lebih sehat, lebih pintar lebih berbudaya dan mencintai lingkungan.

#### **4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi**

##### **Tugas Pokok:**

- Sebagai pelaksana urusan pemerintahan Bidang Perhubungan yang menjadi kewenangan Daerah.
- Membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan Bidang Perhubungan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantu yang ditugaskan kepada Daerah.

##### **Fungsi :**

- Perumusan kebijakan Bidang Lalu Lintas Jalan, Angkutan Jalan, Jaringan Transportasi dan Perkeretaapian, dan Pelayaran.
- Pelaksanaan Kebijakan Bidang Lalu Lintas Jalan, Angkutan Jalan, Jaringan Transportasi dan Perkeretaapian, dan Pelayaran.
- Pelaksanaan pembinaan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh unit kerja di lingkungan Dinas; dan

- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh gubernur, sesuai tugas dan fungsinya.

#### **4.1.4. Maklumat Pelayanan Informasi Publik**

Kami berupaya memberikan Pelayanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi dengan sungguh-sungguh untuk dapat<sup>80</sup>:

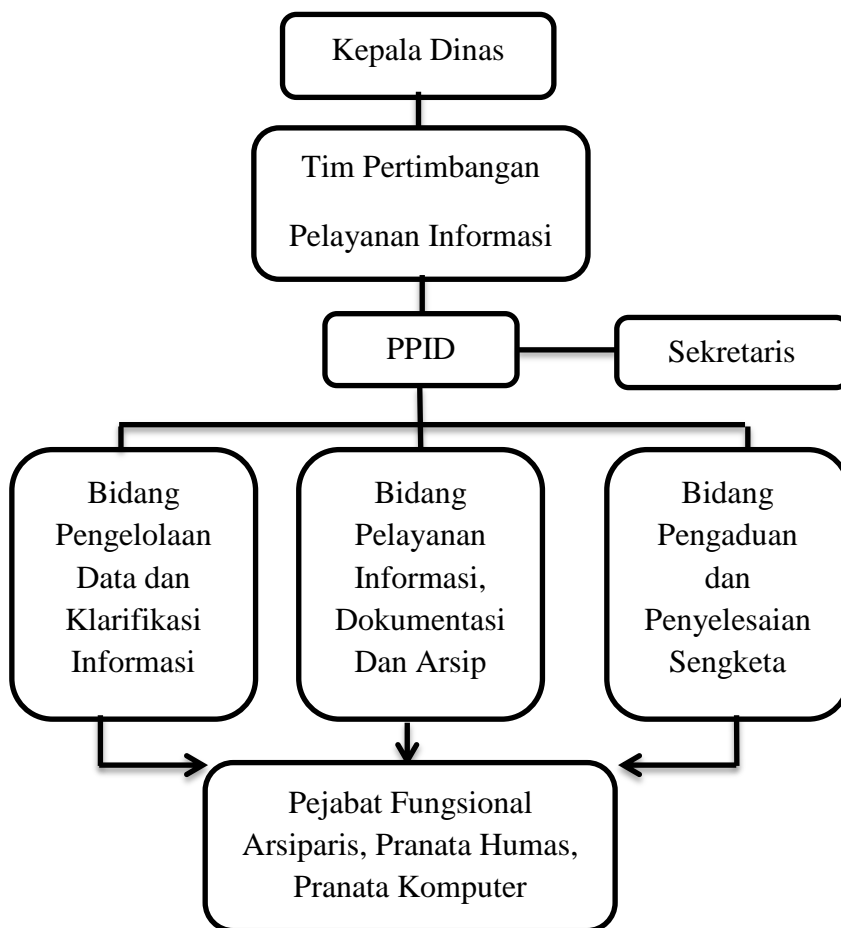
- a. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu.
- b. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik sektor perhubungan yang diperlukan dengan murah dan sederhana.
- c. Menyediakan informasi dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan.
- d. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.
- e. Menyediakan daftar informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku.
- f. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan tertata baik
- g. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan baik langsung maupun media.

---

<sup>80</sup> [www.perhubungan.jatengprov.go.id](http://www.perhubungan.jatengprov.go.id)

- h. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani.
- i. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

#### 4.1.5. Struktur Organisasi



## 4.2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini dengan populasi yang berjumlah 90 orang yang menjadi pegawai PPID Dinas Perhubungan, pengumpulan data primer yang dilakukan dengan memberikan kuesioner atau angket terhadap sampel yang berjumlah 47 responden yang mewakili Bidang pengelolaan Data dan Klarifikasi informasi, Bidang Pelayanan Informasi, Dokumentasi dan Arsip, dan Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa yang berada di lingkungan Kantor dinas Perhubungan.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan latar belakang pendidikan.

### 4.2.1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data primer yang telah diolah, Adapun hasil persebaran data responden dilihat dari jenis kelamin responden yaitu pegawai PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

#### **Jenis Kelamin Responden**

L/P	Jumlah	Presentase
Laki-laki	34	78%
Perempuan	13	27%
Jumlah	47	100%

Sumber : *Data primer yang diolah, 2019*

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden dari pegawai PPID Dinas Perhubungan yang diambil sebagai responden mayoritas adalah laki-laki yaitu berjumlah 34 orang atau dengan presentase 67% , sedangkan sisanya adalah perempuan yaitu berjumlah 13 orang atau dengan presentase 33%.

#### 4.2.2. Usia Responden

Data mengenai usia responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu 25-30 tahun, 31-40 tahun, >41 tahun. Adapun data mengenai umur responden pegawai PPID Dinas Perhubungan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**

#### **Usia Responden**

Usia	Jumlah	Presentase
25-30	14	30%
31-40	12	25%
>41	21	45%
Jumlah	47	100%

Sumber : *Data penelitian diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa pegawai PPID Dinas Perhubungan yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia



antara >41 tahun sebanyak 21 orang (57%). Responden yang berusia 31-40 tahun sebesar 12 orang (21%), dan sisanya responden usia lebih dari 25-30 tahun sebanyak 14 orang(22%).

#### 4.2.3. Latar Belakang Pendidikan

Data mengenai latar belakang pendidikan responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu Diploma, sarjana/S1, dan pascasarjana/S2. Adapun data mengenai latar belakang pendidikan pegawai PPID Dinas Perhubungan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

#### **Latar Belakang Pendidikan**

Pendidikan terakhir	Jumlah	Presentase
Diploma	10	21%
S1	16	34%
S2	21	45%
Jumlah	47	100%

Sumber : *Data penelitian diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pegawai PPID Dinas Perhubungan yang diambil sebagai responden sebagian besar berlatar belakang pendidikan S2 sebanyak 21 orang (57%).

Responden yang berlatar belakang pendidikan S1 sebesar 16 orang (22%), dan sisanya responden Diploma sebanyak 10 orang(21%).

### 4.3. Deskripsi Data Penelitian

#### 4.2.4. Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian

Deskripsi variabel-variabel dalam penelitian terdiri dari Budaya kerja dan kompetensi pegawai (independen) dan pelayanan publik (dependen). Data-data variabel tersebut didapat dari hasil penyebaran kuesioner, untuk itu data tersebut bisa di lihat sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Skor Kuesioner**

Budaya Kerja (X1)	Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total TS	%	Total STS	%
	1	11	23%	35	74%	1	2%	0	0%
	2	18	38%	27	57%	1	2%	1	2%
	3	23	49%	24	51%	0	0%	0	0%
	4	14	30%	21	45%	5	11%	7	15%
	5	22	47%	25	53%	0	0%	0	0%
	6	8	17%	22	47%	16	34%	1	2%
	7	10	21%	26	55%	11	23%	0	0%
Kompetensi (X2)	1.	13	28%	23	49%	10	21%	1	2%
	2.	9	19%	27	57%	10	21%	1	2%
	3.	11	23%	18	38%	17	36%	0	0%

*	4.	7	15%	23	49%	16	34%	1	2%
	5.	16	34%	15	32%	10	21%	6	13%
	6.	11	23%	22	47%	12	26%	2	4%
	7.	11	23%	25	53%	11	23%	0	0%
Pelayanan (Y)	1.	12	26%	27	57%	6	13%	2	4%
	2.	8	17%	25	53%	14	30%	0	0%
	3.	7	15%	19	40%	21	45%	0	0%
	4.	8	17%	25	53%	14	30%	0	0%
	5.	5	10%	34	72%	8	17%	0	0%
	6.	9	19%	26	55%	11	23%	1	2%
	7.	8	17%	25	53%	13	28%	1	2%
	8.	7	15%	30	14%	8	17%	2	4%

Sumber : *Data penelitian diolah, 2019*

Dari tabel 4.4 hasil skor kuesioner diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Variabel Budaya Kerja

Dari tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1, 74% responden menyatakan sesuai dengan dirinya dalam melakukan tanggung jawab penuh atas resiko, 23% menyatakan sangat sesuai dengan dirinya, 14% tidak sesuai dan 2% nya lagi tidak sesuai. Pada item pernyataan 2, 57% responden menyatakan sangat sesuai dengan dirinya dalam kehadiran dan beraktivitas dalam jam kerja, 38% menyatakan sesuai, dan tidak sesuai 2%, sisanya 3% menyatakan sangat tidak sesuai dengan

dirinya. Pada item pernyataan 3, 51 % responden menyatakan sesuai dengan dirinya dalam tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi, 49% menyatakan sesuai dengan dirinya. Pada item pernyataan 4, 45% responden menyatakan sesuai dengan dirinya yang jujur dalam bekerja sesuai dengan ketetapan, 30% menyatakan sangat sesuai, 11% menyatakan tidak sesuai dan 15 % menyatakan sangat tidak sesuai.

Pada item pernyataan 5, 53% menyatakan sesuai dengan dirinya dalam melakukan kerja sama secara konstruktif dalam tim, 47% menyatakan sangat sesuai. Pada item pernyataan 6, 47% responden menyatakan sesuai dengan dirinya yang merasa kesulitan dalam beradaptasi di tempat kerja baru, 34% menyatakan tidak sesuai dengan dirinya, 17% sangat sesuai dan 2% menyatakan sangat tidak sesuai.

## 2. Variabel Kompetensi Pegawai

Dari tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1, 49% responden menyatakan setuju dalam memiliki pengetahuan yang baik dengan pekerjaannya, 28% menyatakan setuju, 21% menyatakan sangat tidak setuju dan 2% menyatakan

sangat setuju. Pada item pernyataan 2, 57% menyatakan bahwa dirinya setuju dengan mengetahui materi pekerjaan yang baik, 21% menyatakan tidak setuju, 19% menyatakan sangat setuju, dan sisanya 2%. Pada item pernyataan 3, 38% responden menyatakan setuju memiliki pengalaman yang baik, 36% menyatakan tidak setuju, dan 11% menyatakan sangat setuju. Pada item pernyataan 4, 49% menyatakan setuju kemampuan akan menganalisa suatu pekerjaan, 34% menyatakan tidak setuju, dan 15% untuk sangat setuju dan sisanya 2% menyatakan sangat tidak setuju.

Pada item pertanyaan 5, 34% menyatakan sangat setuju dalam memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi berbagai situasi pekerjaan, 32% menyatakan setuju, 21% menyatakan tidak setuju dan sisanya 13% untuk sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 6, 47% menyatakan setuju dalam memiliki kepercayaan yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan, 23% menyatakan sangat setuju, 26% menyatakan tidak setuju dan sisanya 13% menyatakan sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 7, 53% menyatakan setuju untuk

keyakinan mampu menyelesaikan persoalan yang dihadapi, 23% menyatakan setuju dan sisanya 23% menyatakan tidak setuju.

### 3. Variabel Pelayanan publik

Dari tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa pada item pertanyaan 1, 57% menyatakan setuju adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan, 26% menyatakan sangat setuju, 13% menyatakan tidak setuju dan 4% menyatakan sangat setuju. Pada item pernyataan 2, 53% menyatakan setuju adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pemohon informasi, 30% menyatakan tidak setuju, dan sisanya 17% menyatakan sangat setuju.

Pada item pernyataan 3, 45% responden menyatakan tidak setuju untuk tepat waktu dalam melakukan pelayanan, 40% menyatakan setuju, 15% menyatakan sangat setuju. Pada item pernyataan 4, 53% menyatakan setuju dengan adanya keadilan dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial seseorang, 30% menyatakan tidak setuju, dan 17% menyatakan sangat setuju. Pada item pernyataan 5, 72% menyatakan setuju untuk adanya perhatian petugas pelayanan terhadap

keluhan pemohon, 17% menyatakan tidak setuju, 10% menyatakan sangat setuju.

Pada item pernyataan 6, 55% menyatakan setuju untuk adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas pelayanan, 23% menyatakan tidak setuju, 2% menyatakan sangat tidak setuju, dan sisanya 19% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 7, 53% menyatakan setuju pegawai pelayanan mampu memberikan informasi dengan baik mengenai prosedur pelayanan yang diberikan, 28% menyatakan tidak setuju, 17% menyatakan sangat setuju dan sisanya 2% untuk sangat tidak setuju. Pada item pertanyaan 8, 17% menyatakan sangat tidak setuju dalam pegawai melayani masyarakat dengan cepat, 15% menyatakan sangat setuju, 14% menyatakan setuju dan sisanya 4% menyatakan sangat tidak setuju.

#### **4.4. Metode Analisis Data**

##### **4.4.1. Uji Instrumen Penelitian**

###### **4.4.1.1. Uji validitas**

Dalam suatu penelitian menggunakan uji validitas bertujuan untuk mengukur valid

tidaknya suatu item pertanyaan. Dalam kuesioner sebuah item pertanyaan dapat dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung. Nilai  $r$  tabel ditentukan dengan cara sebagai berikut:

$$df = N - 2$$

$$df = 47 - 2$$

$$df = 45$$

Jadi  $df$  yang digunakan adalah 45 dengan  $\alpha$  sebesar 5% maka menghasilkan  $r$  tabel sebesar 0,2429. Kuesioner atau angket diberikan kepada 47 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas beberapa variabel:

**Tabel 4.5**  
**Hasil uji validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item pertanyaan</b>	<b>Corrected item total correlation</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Budaya Kerja ( $X^1$ )	Pertanyaan 1	0,534	0,2429	Valid
	Pertanyaan 2	0,521	0,2429	Valid
	Pertanyaan 3	0,801	0,2429	Valid



	Pertanyaan 4	0,803	0,2429	Valid
	Pertanyaan 5	0,765	0,2429	Valid
	Pertanyaan 6	0,520	0,2429	Valid
	Pertanyaan 7	0,783	0,2429	Valid
Kompetensi Pegawai (X <sup>2</sup> )	Pertanyaan 1	0,472	0,2429	Valid
	Pertanyaan 2	0,699	0,2429	Valid
	Pertanyaan 3	0,618	0,2429	Valid
	Pertanyaan 4	0,664	0,2429	Valid
	Pertanyaan 5	0,642	0,2429	Valid
	Pertanyaan 6	0,638	0,2429	Valid
	Pertanyaan 7	0,332	0,2429	Valid
Pelayanan Publik (Y)	Pertanyaan 1	0,797	0,2429	Valid
	Pertanyaan 2	0,764	0,2429	Valid
	Pertanyaan 3	0,635	0,2429	Valid
	Pertanyaan 4	0,747	0,2429	Valid
	Pertanyaan 5	0,837	0,2429	Valid
	Pertanyaan 6	0,738	0,2429	Valid
	Pertanyaan 7	0,743	0,2429	Valid
	Pertanyaan 8	0,503	0,2429	Valid

\*Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Dari data tabel diatas hasil uji validitas dapat diketahui bahwa masing-masing item pernyataan yang berjumlah 22 yang dijawab oleh 47 responden memiliki r hitung > r tabel

(0,2429) dan bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan tersebut valid.

#### 4.4.1.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten atau tidaknya jawaban seseorang responden terhadap poin-poin pertanyaan yang ada pada setiap poin pertanyaan dalam kuesioner. Instrumen penelitian dianalisis dengan menggunakan program SPSS. Untuk mengukur reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,6 ( $>0,60$ ). Berikut tabel hasil uji reliabilitas beberapa variabel :

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Alpha Hitung</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Budaya Kerja	0,775	0,60	Reliabel
Kompetensi	0,760	0,60	Reliabel

Pelayanan Publik	0,782	0,60	Reliabel
------------------	-------	------	----------

\*Sumber : Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.6 diatas dapat dijelaskan bahwa masing-masing dari variabel memiliki *Croanbach Alpha* > 0,60. Variabel X1 *Croanbach Alpha* (0.775), variabel X2 *Croanbach Alpha* (0.760), dan Variabel Y *Croanbach Alpha* (0.782). Jadi dapat disimpulkan bahwa dari 47 responden yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner, variabel budaya kerja, kompetensi pegawai, dan pelayanan publik bersifat reliabel.

#### 4.4.2. Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.2.1. Uji Normalitas

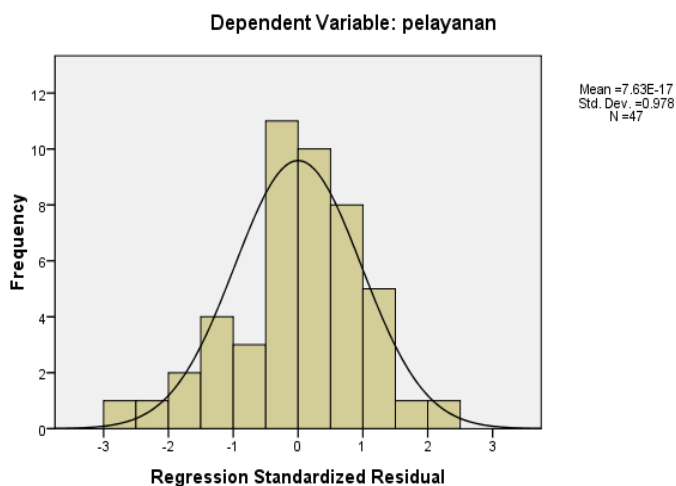
Uji normalitas data diperlukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *SPSS 16 for Windows*. Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan pendekatan dengan menggunakan grafik histogram, grafik normal P-P plot dengan menggunakan Kormogorov Smirnov Z dan Asym. Sig. Tanda data yang baik adalah apabila

nilai Kormogorov Smirnov Z dan Asym. Sig. Lebih besar dari 0,05. Berikut ini adalah tabel dan hasil penelitian.

### Gambar 4.1

#### Uji Normalitas Histogram

Histogram

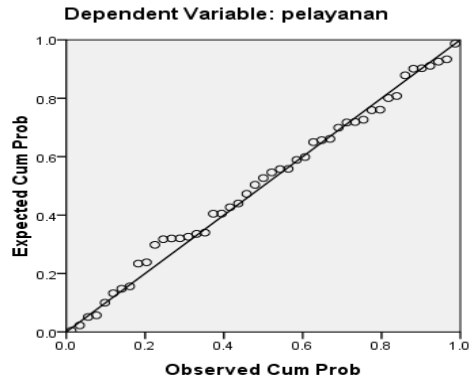


Dari gambar 4.1 diatas dapat diketahui bahwa grafik histogram tersebut membentuk kurva normal dan sebagian besar batang berada dibawah kurva, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal.

## Gambar 4.2

### Uji Normalitas P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



\*Sumber : Output SPSS, 2019

Dari gambar 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa grafik P-P plot menunjukkan titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal. Namun karena menggunakan grafik, interpretasi setiap orang dapat berbeda-beda, maka untuk meyakinkan data tersebut berdistribusi dengan normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov*

*Smirnov*. Berikut adalah tabel dari *Kolmogorov Smirnov* :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.45541925
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.043
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.558
Asymp. Sig. (2-tailed)		.915

a. Test distribution is Normal.

\*Sumber : Output SPSS, 2019

Dari tabel 4.7 di atas telah diperoleh angka probabilitas atau *Asymp Sig. (2-tailed)*. Jika nilai dari *Asymp Sig. (2-tailed)*  $> 0,05$  = data normal. Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah 0,915 yang berarti  $>$  dari nilai signifikan 0,05 atau 5% maknanya data terdistribusi normal.

#### 4.4.2.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi

ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Multikolinieritas (korelasi antar variabel bebas) dapat diuji dengan menggunakan nilai *Varian Inflation Factor* (VIF), apabila nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas. Berikut tabel dari hasil uji multikolinieritas:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Budaya	.932	1.073
	kompetensi	.932	1.073

a. Dependent Variable: pelayanan

\*Sumber : Output SPSS, 2019

Variabel-variabel independen dikatakan tidak terkena multikolinieritas apabila nilai toleran > 0,01 dan nilai VIF < 10. Dari tabel 4.8 diatas dapat di jelaskan bahwa dari variabel X1 dan X2 menunjukkan nilai toleran 0.932 (X1) dan 0,932 (X2) > 0.01 dan nilai VIF 1.073 (X1) dan 1.073 (X2) < 10, sehingga dapat

disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

#### 4.4.2.3. Uji Linearitas

Uji linearitas diadakan bertujuan untuk mengetahui peningkatan atau penurunan kuantitas disalah satu variabel yang akan diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kuantitas variabel lainnya.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
pelayanan * budaya	Between Groups (Combined)	3.413	11	.310	1.208	.318
	Linearity	1.404	1	1.404	5.469	.025
	Deviation from Linearity	2.009	10	.201	.782	.645
Within Groups	8.988	35	.257			
Total	12.401	46				

\*Sumber : Output SPSS, 2019

Hasil uji linearitas antara budaya kerja dengan pelayanan publik diperoleh nilai signifikan sebesar 0,645. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja



terdapat hubungan linear dengan variabel pelayanan publik karena nilai signifikansi pada Deviation from linearity adalah  $0,645 > 0,05$ . Jadi kesimpulannya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

**Tabel 4.10.**  
**Hasil Uji Linearitas**

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
pelayanan * kompetensi	Between Groups	(Combined)	6.182	14	.442	2.272	.027
		Linearity	2.171	1	2.171	11.174	.002
		Deviation from Linearity	4.011	13	.309	1.588	.141
	Within Groups		6.218	32	.194		
Total		12.401	46				

\*Sumber : Output SPSS, 2019

Hasil uji linearitas antara kompetensi pegawai dengan pelayanan publik diperoleh nilai signifikan sebesar 0,114. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi pegawai terdapat hubungan linear dengan variabel pelayanan publik karena nilai signifikansi pada Deviation from linearity adalah  $> 0,05$ . Jadi kesimpulannya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

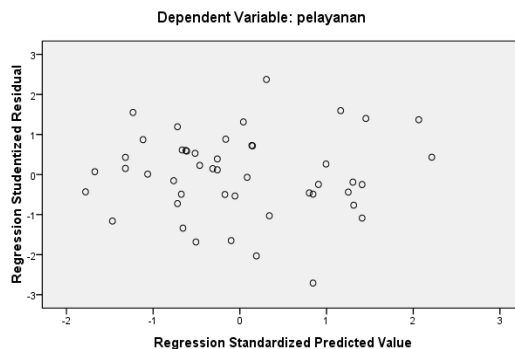
#### 4.4.2.4. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola, independen
- 2) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah.

**Gambar 4.3**

Scatterplot



\*Sumber: Output SPSS 2019

Dari gambar 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa pada gambar terdapat titik-titik tersebar secara acak dan tidak berpola secara tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini membuktikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 4.4.3. Uji Hipotesis

#### 4.4.3.1. Uji T (Parsial)

Uji statistik menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel penjelas atau secara individual terhadap variabel dependen dalam menunjukkan signifikan atau tidak variabel sebuah. Berikut tabel yang menunjukkan hasil uji t (parsial):

**Tabel 4.11**  
**Uji T (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	T	Sig.
1 (Constant)	1.915	.062
Budaya	1.782	.082
Kompetensi	2.591	.013

a. Dependent Variable: pelayanan

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis dari ketiga variabel yaitu budaya kerja dan kompetensi adalah sebagai berikut:

#### 1. Hipotesis Pertama

Variabel budaya kerja **tidak berpengaruh secara signifikan** terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah karena nilai  $t_{hitung}$  budaya kerja lebih besar daripada  $t_{tabel}$  yaitu  $1,782 > 1,679$  dengan tingkat signifikansi  $0,082 > 0,05$ .

#### 2. Hipotesis Kedua

Variabel kompetensi pegawai **berpengaruh secara signifikan** terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah karena nilai  $t_{hitung}$  kompetensi pegawai lebih besar daripada  $t_{tabel}$  yaitu  $2,591 > 1,679$  dan memiliki nilai signifikansi  $0,013 < 0,05$ .

#### 4.4.3.2. Uji F (Simultan)

Uji F merupakan uji model secara keseluruhan secara serentak atau bersama-sama. Uji ini relevan diterapkan pada regresi

berganda. Variabel dikatakan memiliki pengaruh yang signifikan apabila nilai Sig. lebih kecil dari 0,05. Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, berikut adalah tabel dari uji f :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji F Simultan**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2.860	2	1.430	6.595	.003 <sup>a</sup>
Residual	9.541	44	.217		
Total	12.401	46			

a. Predictors: (Constant), kompetensi, budaya

b. Dependent Variable: pelayanan

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama budaya kerja dan kompetensi kerja berpengaruh terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

#### 4.4.3.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen memberikan pengaruh pada variabel dependen dari persamaan regresi yang diperoleh. Besar nilai koefisien determinasi berkisar  $0 \leq R^2 \leq 1$ . Apabila nilai koefisien determinasi mendekati 1, maka semakin kuat pengaruh perubahan variabel-variabel independen terhadap perubahan variabel dependen. Berikut adalah tabel dari hasil uji  $R^2$  :

**Tabel 4.13**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>p</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.480 <sup>a</sup>	.231	.196	.46565

a. Predictors: (Constant), kompetensi, budaya

b. Dependent Variable: pelayanan

Dari tabel 4.13 diatas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,231. Angka tersebut menjelaskan bahwa sebanyak 0,231 atau sama dengan 23,1% menunjukkan pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan

Provinsi Jawa Tengah yang dipengaruhi oleh budaya kerja dan kompetensi pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat dengan baik. Sudah diketahui diatas bahwa *Adjusted R Square* 23,1% Sedangkan sisanya yaitu sebesar 76,9% yang menunjukkan bahwa ada variabel lain selain budaya kerja dan kompetensi pegawai yang mempengaruhi pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

#### 4.4.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap variabel dependen yaitu pelayanan publik, maka digunakan uji regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + c$$

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.022	.534		1.915	.062

Budaya	.299	.168	.244	1.782	.082
Kompetensi	.405	.156	.355	2.591	.013

endent Variable: pelayanan

\*Sumber: Output SPSS, 2019

Dari tabel 4.14 diatas bahwa  $\alpha$  atau konstanta sebesar 1,022 artinya ketiga variabel independen mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu pelayanan publik. Koefisien regresi variabel budaya kerja (X1) sebesar 0,299. Koefisien regresi variabel kompetensi pegawai (X2) sebesar 0,405. Dengan demikian model persamaan regresi yang di dapat adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,022 + 0,299X_1 + 0,405X_2$$

Adapun interprestasi dari model persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 1,022 menyatakan bahwa, apabila nilai dari independen (X) budaya kerja dan kompetensi pegawai sama dengan nol atau konstan, maka pelayanan publik (Y) adalah sebesar 1,022.



2. Koefisien regresi variabel budaya kerja(X1) adalah sebesar 0,299. Hal ini menunjukkan bahwa jika budaya kerja mengalami kenaikan dalam hal a) Tanggung jawab, b) ketaatan, c) Kejujuran, d) kerjasama, dan e) Penyesuaian diri, maka pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 29,9%.
3. Koefisien regresi variabel kompetensi pegawai adalah sebesar 0,405. Hal ini menunjukkan bahwa jika kompetensi mengalami kenaikan dalam hal a) Kompetensi Teknis, dan b) kompetensi non teknis, maka pelayanan publik akan naik sebesar 40,5%.

#### **4.5. Pembahasan Hasil Analisis Data**

##### **4.5.1. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Pelayanan Publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.**

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel budaya kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik. Hal ini dapat ditunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,082 yang artinya nilai sig.  $0,082 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan variabel budaya kerja secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan

terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

Budaya kerja para pegawai dapat membawa perubahan organisasi bagi peningkatan mutu dan berkualitas. Budaya kerja penting untuk menyediakan konsistensi dan fleksibilitas agar dapat responsive terhadap permintaan pemohon informasi, serta mampu mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan terus berkembang, sehingga sebuah organisasi yang benar-benar dikelola dengan alat manajemen yang baik akan mendorong pegawai berperilaku yang positif dan produktif dalam kinerjanya.

Tindakan pimpinan akan sangat berpengaruh terhadap perilaku yang dapat diterima, baik atau tidaknya. Terdapat dua langkah dalam membentuk suatu budaya yang kuat dan membawa pada keberhasilan, yaitu penumbuhan komitmen dan pemeliharaan konsisten. Komitmen seseorang dikatakan sangat kuat terhadap organisasi, apabila ia mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi tersebut. Konsisten merupakan istilah yang menerangkan adanya suatu sikap kesesuaian dalam

bertindak dengan apa yang telah digariskan oleh aturan-aturan eksplisit maupun implisit.

Hasil analisis yang telah dilakukan sebagian besar pegawai memiliki budaya kerja baik mengenai tanggung jawab dan mampu bekerja sama dalam melaksanakan tugas, serta mempunyai sifat jujur dan penyesuaian diri dalam bekerja sesuai dengan ketetapan. Namun pengetahuan tersebut belum sepenuhnya diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari, disebabkan karena masih ada pegawai yang merasa kesulitan beradaptasi dalam tempat kerja baru dan masih ada beberapa yang mempunyai urusan di saat jam kerja berlangsung. Dengan demikian, pelayanan akan terlaksana dengan baik dan sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya jika budaya kerja diterapkan sesuai ketentuan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa teori yang dikemukakan oleh Schraeder dalam penelitain Aldi Frinaldi tidak berlaku. Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa budaya organisasi mempunyai hubungan langsung dengan kualitas pelayanan suatu organisasi. Hubungan ini terjadi jika didasarkan pada asumsi bahwa suatu organisasi pelayanan yang didalamnya

terdiri dari sekelompok organisasi yang berinteraksi untuk mencapai tujuan secara rasional, terdiri dari orang-orang dengan latar belakang sosial ekonomi, budaya dan motivasi yang berbeda, tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Umi Mufidah (2018) bahwa variabel budaya kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan. Jadi dapat disimpulkan budaya kerja (X1) yang berindikator: Tanggung jawab, Ketaatan, Kejujuran, Kerjasama, Penyesuaian diri dari 47 responden dapat disimpulkan bahwa : Budaya kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik atau tidak menurunkan pelayanan publik.

#### **4.5.2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.**

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Hal ini dapat ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,013 yang artinya  $\text{sig. } 0,013 < 0,05$  sehingga dapat diartikan variabel kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh

signifikan terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

Kompetensi pegawai merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Hasil analisis yang telah dilakukan sebagian besar pegawai memiliki kompetensi yang baik, baik kompetensi teknis meliputi pendidikan yang sesuai dengan kemampuan pekerjaannya, pengalaman serta kemampuan menganalisis data, dan meliputi kompetensi non teknis seperti dalam pengendalian diri (emosi) agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan, kepercayaan diri dan fleksibel dalam berbagai situasi. Kompetensi pegawai keseluruhan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik dan telah sesuai seperti yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Semakin berkompeten kompetensi pegawai melayani masyarakat akan semakin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Yuni Hanitha (2013) tentang “Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor camat sajad kabupaten sambas ” menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap pelayanan.

Penelitian yang dilakukan Isalmiadi (2015) dengan judul “Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pdinis Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kab Kerinci”. Dalam penelitian ini kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan publik sebesar 76,8% yang mana semakin tinggi pengaruh kompetensi pegawai maka diikuti dengan pelayanan publik yang tinggi pula.

#### **4.5.3. Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah**

Hasil penelitian ini menunjukkan uji hipotesis secara simultan yang dinotasikan dalam uji F menyatakan bahwa bersama-sama terjadi pengaruh antara variabel budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dapat di

lihat dari uji F yang telah dilakukan diatas, perhitungan nilai F yaitu sebesar 6.595 dan nilai signifikansi F yaitu sebesar 0,003, lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa budaya kerja yang dialami oleh responden, dan kompetensi yang dimiliki oleh responden tersebut mempengaruhi secara bersama-sama terhadap pelayanan publik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan tentang pengaruh budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel independen budaya kerja (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dapat ketahui melalui hasil dari uji t (parsial) diperoleh nilai hitung 1.782 dengan signifikansi  $0,082 > 0,05$ .
2. Variabel independen kompetensi pegawai (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dapat di ketahui melalui hasil dari uji t (parsial) nilai hitung 2.591 dengan signifikansi 0,013.
3. Variabel independen yaitu budaya kerja dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh



secara signifikan terhadap pelayanan publik di PPID Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka selanjutnya peneliti akan menyampaikan saran-saran yang sekiranya bisa memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang akan penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya, untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi dan memperkuat atau memperlemah variabel dependen yaitu pelayanan publik.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel dan memperluas wilayah penelitian sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dan tingkat generalisasi yang tinggi.
3. Hasil penelitian ini sekiranya dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian lain untuk mengembangkan maupun mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya.

### **5.3. Penutup**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Sebagai ungkapan rasa syukur atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, setelah melalui rentang waktu yang tidak sebentar dengan berbaagai macam lika-liku dan rintangan. Skripsi ini penulis susun dengan segenap hati, penulis menyadaribahwa karyaskripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan, oleh karena itu kritik dan saran yang sangat konstruktif sangat penulis harapkan. Akhir kata hanya dengan memohon ridha Allah SWT, penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achir, Yamil. *Budaya Kerja dalam Prespektif Islam*, diakses dari <http://bkd.jogjaprovo.go.id/informasi-publik/artikel/budaya-kerja-dalam-perspektif-islam>,
- Ahlami, Budaya Kerja Menurut Perspektif Islam, diakses dari <http://haslizaali.blogspot.com/2009/12/budaya-kerja-menurut-perspektif-islam.html>. 5 desember 2019.
- Arikunto, Suharni. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Azwar, Saifuddin. *metode penelitian*. Yogyakarta: pustaka Pelajar. 2016.
- Basuki , Agus Tri et al. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2016.
- Chandra, Budiman. *pengantar statistic kesehatan*., Jakarta: buku kedokteran EGC. 1995.
- Crystalia, Ones Gita. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. 2015.
- Daryanto. *Kamus lengkap bahasa indonesia*. Surabaya: Apollo. 1998.
- Didin Hafinuddin dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press. cetakan ke I. 2003.
- Edison, Emron, Yohny Anwar, dan Imas Komariyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta. 2016.
- Ernawati. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura I (Persero)*. 2018.

- Frinaldi, Aldri. *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri sipil Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh*, Humanus Vol. XIII No.2 tahun 2014.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 19 edisi 5*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro. 2011.
- Gijoh, Rienly. *Motivasi, Kompetensi dan Budaya Kerja Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Outsourcing pada Hotel Sintesa Peninsula Manado*. Jurnal EMBA Vol. 1 No. 4 Desember 2013.
- Handayani, Agustuti. *Pengaruh Kemampuan, Kecakapan dan Ketrampilan Terhadap Kinerja Auditor Kota Metro*, Jurnal Universitas Bandar Lampung.
- Haryatmoko. *Etika Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Indah. 2011.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Agustinus Rudiyanto, Tanggal 7 November 2019 di Kantor PPID Dinas Perhubungan.
- Hermawan, Asep. *penelitian bisnis paradigma kuantitatif*. Jakarta:PT. Grasindo. 2015.
- <http://bkd.jogjaprovo.go.id/informasi-publik/artikel/budaya-kerja-dalam-perspektif-islam>.
- [http://file.upi.edu/Direktori/fps/jur\\_pend\\_bahasa\\_jepang/11198005072008012lina\\_meilina\\_rasian/Penelitian/unsur\\_dasar\\_budaya\\_kerja.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/fps/jur_pend_bahasa_jepang/11198005072008012lina_meilina_rasian/Penelitian/unsur_dasar_budaya_kerja.pdf)
- <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/4627/3732>
- Isalmiadi. Analisis kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan dinas perindustrian, perdagangan, dan energi sumber daya mineral kabupaten kerinci. 2015.

- Ismail, Fajri. *Statistik: untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2018.
- Jailani. Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam, jurnal al-bayan vol. 19 No. 27 januari-juni 2013
- Kementrian PAN RI, *Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara*, 2002, Jakarta.
- Laporan Tahunan Akses Informasi Publik Tahun 2018 Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012.
- Mulyadi, Deddy. *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta CV. 2018.
- Munandar. *Psikologi Industri dan Organisasi*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. 2001.
- Pasolong, Harbani. metode penelitian administrasi public. Bandung:Alfabeta. 2013.
- Pohan, Ali Hasmi. *Analisis Kinerja Kantor Camat sebagai Pelayanan Publik pada Sekretariat Kecamatan Singkohor Kabupaten Aceh Singkil*. 2013.
- Pradana, RM.Gradhika Riza. *Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dikoperasi Karyawan Redrying Bojonegoro (KAREB)*. 2012.
- Prasetyo, Andi Eko. *Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Banyuwangi*. 2011.

- Pratiwi, Riska. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Makasar*. 2012.
- Priansa, Donni Juni. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Putra, Fajar pamukti. *Budaya Kerja dan Kepemimpinan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Universitas Lampung (Studi pada Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lampung)*. 2016.
- Putra, Rabindra Rahadiyan dkk. *Analisis Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Semarang*. Artikel Vol 3 No. 4 tahun 2014
- Rahardja, Septian. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat wilayah Kabupaten Subang*. Artikel Tesis.
- Rahmiati. *Pengaruh Kompetensi dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Finansia Multi Finance di Kota Makasar*. 2018.
- Riadi, Muchlisin. *Asas, Prinsip, Standard an Jenis Pelayanan Publik*, diakes dari <http://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html?m=1>
- Riyanda, Muhammad. *Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*. 2017.
- Robbins, Stephen. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta : Erlangga. 2002.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012.

Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group. 2009.

Syahputra, Fajar. *Pengaruh Kompetensi, budaya Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Meral Kabupaten Karimun*. 2013.

Tasmara, Toto. *Membudayakan Etos Kerja Islam*, Jakarta: Gema Insani. 2002.

Tim Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo Semarang, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Cet. 1, Semarang: Basscom Creative, 2014

Triguno. *Budaya Kera*. Jakarta : PT. Golden Trayon press. 2002.

Wibowo. *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk meningkatkan kinerja jangka panjang*. Jakarta: Rajawali Pers. 2016.

[www.perhubungan.jatengprov.go.id](http://www.perhubungan.jatengprov.go.id)

[www.rijal09.com/2016/03/jenis-jenis-penelitian.html](http://www.rijal09.com/2016/03/jenis-jenis-penelitian.html)

Zam, Andi Irwan. *Budaya Kerja Kepolisian dalam Sistem Pelayanan Masyarakat Polres Bone*. 2013.

## 1. Variabel Budaya Kerja (X1)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
	<b>Tanggung Jawab</b>				
1.	Saya bertanggung jawab penuh atas resiko dari keputusan yang saya ambil	✓			
	<b>Ketaatan</b>				
2.	Saya selalu hadir dan beraktivitas selama jam kerja		✓		
3.	Saya keluar kantor, karena ada urusan pribadi saat jam kerja			✓	
	<b>Kejujuran</b>				
4.	Saya tidak menyalahgunakan wewenang yang telah diberikan demi kepentingan pribadi				
5.	Saya merasa seluruh pegawai dalam organisasi selalu jujur dalam bekerja sesuai dengan ketentuan				
	<b>Kerjasama</b>				
6.	Saya mampu bekerja sama dengan sikap konstruktif dalam tim				
	<b>Penyesuaian Diri</b>				
7.	Saya merasa kesulitan dalam beradaptasi dengan tempat kerja baru				



## 1. Variabel Kompetensi Pegawai (X2)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
	<b>Kompetensi Teknis</b>				
9.	Memiliki pengetahuan yang baik dengan bidang pekerjaan yang dijalankan.				
10.	mengetahui materi pekerjaan yang baik.				
11.	Memiliki pengalaman kerja yang baik.				
12.	Kemampuan menganalisa suatu pekerjaan.				
	<b>Kompetensi non teknis</b>				
13.	memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi berbagai situasi pekerjaan.				
14.	memiliki kepercayaan yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.				

15.	Memiliki keyakinan mampu untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi.				
-----	---	--	--	--	--

### 1. Variabel Pelayanan Publik (Y)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
	<b>Tangibles ( Bukti Fisik)</b>				
16.	adanya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan.				
17.	Adanya sarana komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pemohon informasi.				
	<b>Keandalan (reliability)</b>				
18.	Tepat waktu dalam memberikan pelayanan				
19.	Adanya keadilan dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial seseorang.				
	<b>Emphaty (empati)</b>				

20.	Adanya perhatian petugas pelayanan terhadap keluhan pemohon				
21.	Adanya kemudahan dalam hubungan komunikasi dengan petugas pelayanan.				
	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>				
21.	Pegawai melayani masyarakat dengan cepat				
	<b>Assurance (Jaminan)</b>				
22.	Pegawai pelayanan mampu memberikan informasi dengan baik mengenai prosedur pelayanan yang diberikan				

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

BUDAYA KERJA									KOMPETENSI PEGAWAI								PELAYANAN PUBLIK								
NO.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	JML	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	JML	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	JML
1	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	2	3	2	2	3	19	3	3	3	2	3	3	3	3	23
2	3	4	4	3	4	3	4	25	3	4	3	3	3	1	3	20	2	2	2	3	3	3	2	3	20
3	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	4	4	4	4	25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	4	4	4	4	3	25	2	2	2	2	1	2	4	15	3	3	2	2	2	2	3	3	20
5	3	3	4	4	4	4	4	26	1	3	2	3	3	3	3	18	3	2	4	4	3	2	2	3	23
6	3	3	3	2	3	2	2	18	3	3	2	1	2	3	3	17	2	2	3	3	2	3	3	3	21
7	3	3	3	2	3	2	2	18	3	3	1	3	2	2	3	17	3	3	2	3	3	3	3	2	22
8	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	3	27	4	3	3	4	4	4	4	3	29
9	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	4	3	4	2	2	21	1	2	2	2	2	2	2	2	15
10	4	4	4	3	4	4	4	27	3	3	4	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	2	3	4	3	4	3	3	22	3	2	2	2	2	3	3	17	2	2	2	2	3	3	2	3	19
12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	3	3	3	20	3	2	2	3	3	3	3	4	23
13	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	3	31
14	3	4	4	4	4	2	3	24	4	3	3	3	3	4	3	23	3	3	2	3	3	4	2	3	23
15	3	3	3	4	3	2	3	21	3	3	3	3	4	3	3	22	3	3	3	3	3	3	4	4	26
16	3	4	4	4	4	2	3	24	3	3	2	3	3	3	3	20	3	2	3	2	2	2	1	1	16
17	3	3	3	1	3	3	2	18	4	3	4	3	3	4	2	23	2	2	2	2	2	2	2	3	17
18	3	3	3	1	3	3	2	18	2	2	3	3	1	3	4	18	3	3	3	2	3	3	3	4	24
19	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	2	4	3	2	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
20	3	3	3	1	3	2	2	17	3	3	3	2	1	3	4	19	3	2	2	3	3	3	3	2	21
21	4	4	4	4	4	4	4	28	2	2	3	3	4	3	4	21	4	3	2	3	3	4	4	3	26
22	3	3	3	3	3	3	2	20	3	3	3	3	1	4	2	19	4	4	3	3	3	2	2	3	24

23	3	3	3	2	3	2	3	19	3	3	3	2	3	3	2	19	3	2	2	3	3	3	2	3	21
24	3	4	4	4	4	2	3	24	2	4	4	4	4	4	4	26	3	3	4	3	3	3	3	3	25
25	3	3	3	2	3	2	2	18	4	3	4	4	4	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	3	3	4	3	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	2	3	3	3	3	3	23
27	3	4	4	4	4	2	3	24	4	2	2	2	2	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	2	3	3	2	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	3	3	3	1	3	2	2	17	3	3	3	3	3	3	3	21	2	2	2	2	2	2	2	3	17
30	3	3	3	1	3	2	2	17	2	3	2	2	3	2	3	17	2	2	2	2	2	2	2	2	16
31	3	4	3	3	4	2	4	23	3	3	2	2	3	3	3	19	4	3	2	3	3	4	3	4	26
32	3	4	4	4	4	4	4	27	2	1	4	2	2	2	3	16	3	3	2	4	3	1	4	1	21
33	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	4	3	2	21	3	3	2	2	3	3	2	3	21
34	4	1	4	4	4	1	4	22	3	2	2	2	2	3	3	17	4	4	3	3	3	3	3	3	26
35	4	2	4	4	3	3	3	23	3	3	3	2	3	3	3	20	4	3	3	4	3	4	3	4	28
36	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	3	3	3	3	4	3	3	22	3	2	2	3	4	2	3	19	3	3	2	3	3	3	3	3	23
38	3	3	4	4	4	3	3	24	2	2	2	3	1	1	2	13	4	4	3	3	3	3	3	3	26
39	4	4	4	4	3	3	3	25	2	3	3	2	2	4	3	19	4	4	3	3	3	3	3	3	26
40	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	4	4	4	4	4	3	31
41	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	3	2	2	2	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	3	4	4	4	4	2	3	24	3	4	4	3	4	4	4	26	3	3	3	2	3	3	3	2	22
43	3	3	3	2	3	2	3	19	2	2	2	2	1	2	3	14	3	2	2	2	3	2	2	2	18
44	4	4	4	4	4	3	3	26	4	3	3	4	3	3	4	24	3	3	4	3	3	3	3	3	25
45	3	3	3	1	3	2	2	17	3	2	2	2	3	2	2	16	3	3	2	2	3	2	3	2	20
46	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	3	2	4	2	3	21	3	3	3	3	3	3	3	2	23
47	3	3	3	1	3	3	2	18	4	4	2	3	2	3	3	21	1	2	2	2	2	2	2	3	16

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.45541925
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.043
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.558
Asymp. Sig. (2-tailed)		.915

a. Test distribution is Normal.

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	budaya	.932	1.073
	kompetensi	.932	1.073

a. Dependent Variable: pelayanan

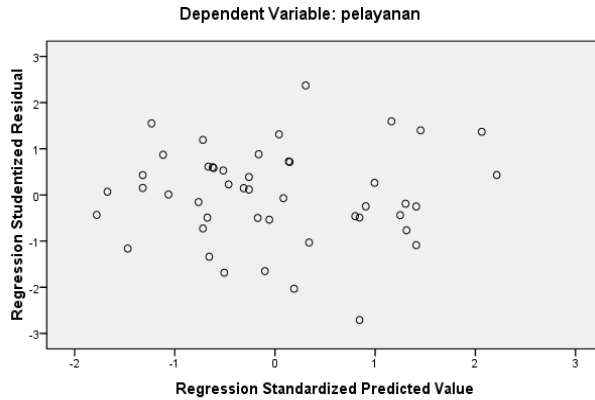
### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.860	2	1.430	6.595	.003 <sup>a</sup>
	Residual	9.541	44	.217		
	Total	12.401	46			

a. Predictors: (Constant), kompetensi, budaya

b. Dependent Variable: pelayanan

Scatterplot



Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.480 <sup>a</sup>	.231	.196	.46565

a. Predictors: (Constant), kompetensi, budaya

b. Dependent Variable: pelayanan

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
pelayanan * Between Groups (Combined)	3.413	11	.310	1.208	.318
Linearity	1.404	1	1.404	5.469	.025

budaya	Deviation					
a	from	2.009	10	.201	.782	.645
	Linearity					
	Within Groups	8.988	35	.257		
	Total	12.401	46			

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
pela	Between Groups (Combined )	6.182	14	.442	2.272	.027
yan						
an *	Linearity	2.171	1	2.171	11.174	.002
kom						
pete	Deviation from	4.011	13	.309	1.588	.141
nsi	Linearity					
	Within Groups	6.218	32	.194		
	Total	12.401	46			



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### **A. Identitas diri**

1. Nama : Zizin Hasanah
2. Tempat, tgl lahir : Kudus, 18 februari 1995
3. Alamat asal : Ds. Tergo Rt 06/02 Kec. Dawe.  
Kab. Kudus
4. Agama : Islam
5. Kewarganegaraan : WNI
6. No hp : 08557959005
7. Email : [zizinhasanah2@gmail.com](mailto:zizinhasanah2@gmail.com)

### **B. Riwayat Pendidikan**

1. MI Nu Tsamrotul Huda lulus tahun 2007
2. MTS Nu Tsamrotul Huda lulus tahun 2010
3. MA NU Ibtidaul Falah Kudus lulus tahun 2013