



PENGARUH LAYANAN KUALITAS DAN BUDAYA KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN BEKASI UTARA

Kurniawan Prambudi Utomo^{a,*}, Supriyanto^b

^aUniversitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kramat Raya No 98 Jakarta Pusat, Indonesia

^bUniversitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jl. Perjuangan Bekasi Utara, Indonesia

*kurniawan.kpu@bsi.ac.id

Diterima: 31 Januari 2020. Disetujui: 20 Mei 2020. Dipublikasikan: 31 Mei 2020.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know and explain the service quality of employees and organizational culture toward the effect satisfaction of the people in the East Bekasi Sub-District Office in an effort to be in line with implementing the goal of the Bekasi City Governance. That the effect of service quality variables and organizational culture is positive and significant at the level of work satisfaction, so this study answers that the value of the variables are interrelated and have an impact great for employee performance in serving the people of the city of Bekasi.

Keywords: Service Quality; Culture; Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian mengetahui dan menjelaskan kualitas layanan pegawai dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara dalam upaya sejalan mengimplementasi tujuan Pemerintah Kota Bekasi, dapat diketahui bahwa pengaruh variabel kualitas layanan dan budaya organisasi positif dan signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat, sehingga penelitian ini menjawab bahwa nilai variabel saling terkait dan mempunyai dampak yang besar bagi kinerja pegawai dalam melayani masyarakat kota Bekasi.

Kata Kunci: Layanan Kualitas; Budaya; Kepuasan

PENDAHULUAN

Sebuah perusahaan atau organisasi dikatakan berhasil jika tujuan dan target terpenuhi serta mampu memenuhi tanggung jawab sosialnya terhadap masyarakat, hal tersebut akan sangat tergantung pada para manajernya atau pimpinan, sebelum menelaah lebih jauh tentang bagaimana konsep keberhasilan sebuah lembaga atau perusahaan, arti perusahaan atau organisasi merupakan kesatuan sosial yang

dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan karena di dalamnya terdapat gaya hidup, pola perilaku, dan etika kerja, yang kesemuanya akan mencirikan kondisi suatu perusahaan atau organisasi (Robbins, 2008), didalam perusahaan terdapat pegawai yang merupakan satu-satunya sumber daya manusia dan menjadi perhatian utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh

sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan, dan memeliharanya. Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga pemerintahan ataupun swasta dalam mencapai tujuan dan targetnya merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang dijalankan harus secara efektif baik dalam mengelola sumber daya alam dan sumber daya manusianya. Dalam lembaga pelayanan publik baik di tingkat daerah wajib berbasis kinerja dan menunjukkan keberpihakan pada masyarakat, hal ini telah tertuang dalam peraturan Pemerintah dengan membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, hal ini akan berbanding terbalik jika para pemangku kebijakan tidak mengindahkannya sehingga kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal, oleh karena itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Organisasi publik harus mampu menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dan melakukan transparansi anggaran dan melakukan kewajiban akuntabilitasnya terhadap Undang-undang dan terutama konstituennya baik dalam pengadaan alat, perlengkapan, biaya dan unsur manajemen terkait anggaran sehingga teratur dan berdaya guna dan berhasil guna, oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan profesional sehingga potensi dan bakat yang ada di dalam diri sumber daya manusia tersebut dapat digali dan dimanfaatkan secara maksimal dan dapat memberikan manfaat bagi lembaga artinya, semakin meluasnya ruang lingkup kualitas pelayanan yang

dikelola oleh kecamatan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat wilayah dengan menunjukkan budaya yang cakap.

Kualitas layanan dan budaya yang cakap merupakan kunci utama bagi kecamatan dalam mencapai tujuan organisasi dan menjamin manfaat wilayah, juga kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (Atmaja 2018: 50), pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat, kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik, Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Tjiptono 2014: 268), sedangkan menurut Rasyid dalam Lupiyoadi (2017: 212) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau perolehupaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa, yakni upaya meminimasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat, sedangkan menurut Rasyid dalam Subihaiani (2017: 212) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, menurut (Utomo, 2016) mengatakan bahwa kinerja karyawan menunjukkan karyawan selalu mematuhi peraturan berkaitan dengan pekerjaan mereka, karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan tetap waktu dan dapat melakukan tugas prosedur dalam organisasi.

Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan manajemen yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sedangkan

budaya organisasi turut mempunyai arti penting dalam organisasi yang dilakukan secara konsisten dan tepat dengan mengacu pada kepribadian baik yang merupakan bentuk falsafah, ideologi, nilai-nilai, anggapan, keyakinan, harapan, sikap dan norma-norma yang dimiliki secara bersama serta mengikat dalam suatu komunitas tertentu, hal ini sejalan dengan Robbins dalam Sulaksono (2015: 2) mengatakan bahwa budaya organisasi merupakan sistem bersama yang dianut oleh anggota yang membedakan suatu organisasi dan organisasi lain, sistem makna bersama ini bila diamati dengan lebih seksama, merupakan seperangkat karakteristik utama yang dihargai dengan bagaimana karyawan mempresepikan karakteristik dari suatu budaya organisasi, bukan dengan apakah para karyawan menyukai budaya/tidak sehingga budaya organisasi dalam sudut pandang karyawan dapat memberikan pedoman bagi karyawan akan segala sesuatu yang penting untuk dilakukan demikian Shopia dalam Kurniawan (2016: 35). Secara spesifik budaya dalam organisasi akan ditentukan oleh kondisi kerja bersama, kepemimpinan dan jenis organisasi serta proses administrasi yang berlaku hal ini penting mengingat budaya merupakan kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam hirarki organisasi yang mewakili norma-norma perilaku yang diikuti oleh para anggota organisasi. Budaya dapat menjadikan organisasi menjadi kuat dan tujuan perusahaan dapat terakomodasi, sedangkan pengukuran kepuasan layanan perlu dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kesejahteraan sekaligus mengetahui kesenjangan yang terjadi, kinerja organisasi layanan publik harus diukur dari hasil yang dicapai, sedangkan kepuasan masyarakat merupakan misi organisasi yang ingin dicapai, kepuasan masyarakat merupakan tingkat pencapaian dari sebuah produk yang diterima oleh pelanggan sama dengan harapan pelanggan (Suryati 2015: 93), sedangkan menurut Kotler dalam Kasmir

(2017: 236) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaan. Pihak yang berkepentingan seperti lembaga administratif, pemerintah harus memberikan layanan kualitas dan menunjukkan budaya yang baik atas segala kebutuhan masyarakat dalam soal administratif seperti perijinan, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan akte kelahiran. selain sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, pihak kecamatan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan kepuasan publik.

Kantor Kecamatan Bekasi harus menetapkan standar dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar dan aman, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks yang mengharuskan aparat yang ada di wilayah bersangkutan untuk selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan agar mewujudkan kualitas pelayanan yang baik sehingga menciptakan kepuasan masyarakat, pengamatan penulis selama melakukan pengamatan di Kecamatan Bekasi Utara menunjukkan bahwa bentuk fisik bangunan dengan tempat layanan kualitas sudah cukup baik seperti sarana dan prasarana yang lengkap untuk mendukung kebutuhan masyarakat, selain memiliki lingkungan yang bersih karena tersedia tempat sampah organik dan nonorganik yang mengharuskan setiap masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Bekasi Utara membuang sampah ke tempat sampah yang ada, juga memiliki suasana ruang yang asri dan sejuk, sedangkan budaya organisasi terpasang spanduk 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun), namun dugaan sementara penulis menilai bahwa kualitas layanan dan budaya organisasi belum dilakukan dengan baik sehingga banyak aduan, saran bahkan kritik dari masyarakat setempat bahwa kualitas layanan belum maksimal sesuai

harapan masyarakat Bekasi Utara, hal ini terlihat dari beberapa bulan terakhir mulai dari antrian yang memakan waktu lama, tidak adanya layanan khusus disabilitas, juga fasilitas komputer yang mulai rusak dan beberapa meja dan kursi, serta laporan media massa daerah.

METODE PENELITIAN

Sebelum menentukan metode penelitian, penulis melakukan rumusan hipotesis, sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian, Jadi hipotesis merupakan suatu rumusan yang menyatakan adanya hubungan tertentu atau antar dua variabel atau lebih. Hipotesis ini bersifat sementara, dalam arti dapat diganti dengan hipotesis lain yang lebih tepat dan lebih benar berdasarkan pengujian, dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

- H1 : Terdapat berpengaruh positif dan signifikan layanan kualitas dan budaya terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara
- H0 : Tidak terdapat berpengaruh positif dan signifikan layanan kualitas dan budaya terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara

Dari hipotesis tersebut, maka dapat ditentukan metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder dan menggunakan metode *self administered questionnaires* yaitu penyebaran kuesioner secara langsung dengan tatap muka kepada responden dalam hal ini adalah pihak Kepala kantor kecamatan dan staf, sehingga tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) sebesar 100%, setelah Penulis mengadakan pengamatan langsung pada kantor Kecamatan Bekasi Utara lalu dilanjutkan dengan metode wawancara dengan

melakukan tanya jawab langsung serta melakukan studi kepustakaan dengan cara menghimpun teori-teori, dan literatur lainnya yang dijadikan sebagai landasan teoritis, Adapun jenis data yang digunakan dengan menggunakan data primer yaitu data yang didapat langsung dari kantor kecamatan dan data skunder, yaitu data yang sudah diolah dan dijadikan bahan pertimbangan dalam melengkapi penelitian ini, adapun populasi yang dipilih adalah pegawai Pemerintah Kota Bekasi, namun pada penelitian ini cukup menggunakan sample yaitu pada Kecamatan Bekasi Utara, metode pengambilan sampel dilakukan dengan sample jenuh yaitu dengan memasukan seluruh jumlah pegawai kantor Kecamatan Bekasi Utara berjumlah 90 karyawan dan sebagai responden dengan menggunakan analisa data yang memakai analisis regresi berganda dengan SPSS serta skala *likert* bahwa dengan analisis kuantitatif, dengan waktu penelitian bulan Oktober-November 2018, adapun analisa yang digunakan adalah regresi berganda dengan menggunakan media perhitungan statistik antara lain sebagai berikut: (1) analisis statistik inferensial yang terdiri dari: Regresi linier berganda, Uji Hipotesis t, Uji f (Pengujian secara simultan); (2). pengujian asumsi klasik yang terdiri dari: (1) pengujian multikolinearitas; (2) pengujian heterokedastisitas; (3) pengujian autokorelasi; (4) pengujian kenormalan dan terakhir menguji hipotesis dengan uji t dan uji f, adapun rumusan regresi berganda sebagai berikut:

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

Dimana:

Y	=	Layanan Kualitas
a	=	Konstanta regresi
b1, b2	=	Koefisien Regresi
X1	=	Budaya
X2	=	Kepuasan Masyarakat
e	=	Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen Validitas dan Realibilitas

Sebelum uji asumsi klasik, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan realibilitas untuk memastikan bahwa instrument yang diuji bersifat layak dan dapat dipercaya.

Uji Validitas

Anastasi dan Urbina (2007), validitas yaitu mengenai apa dan seberapa baik suatu alat tes dapat mengukur Teknik pengujian yang sering digunakan para

peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan *Correlated Item – Total Correlation*, pengujian dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Nilai r hitung merupakan hasil kolerasi jawaban responden pada masing-masing pernyataan di setiap variabel yang dianalisis dengan program SPSS dan outputnya bernama *Corrected Item Coleration*. Besarnya r tabel dengan taraf signifikan 5% adalah $df = n-2$ atau $90-2 = 88$ sebesar 0,207 (Lihat pada Lampiran r tabel). Hasil validitas melalui program SPSS dengan tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Validitas

Variabel	Indikator	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0,575	0,207	Valid
	X2	0,515		Valid
	X3	0,503		Valid
	X4	0,495		Valid
	X5	0,524		Valid
	X6	0,482		Valid
Budaya Organisasi (Y)	X1	0,573	0,207	Valid
	X2	0,578		Valid
	X3	0,579		Valid
	X4	0,556		Valid
	X5	0,574		Valid
	X6	0,710		Valid
Kepuasan Masyarakat	X1	0,609	0,207	Valid
	X2	0,614		Valid
	X3	0,603		Valid
	X4	0,682		Valid
	X5	0,546		Valid
	X6	0,419		Valid
	X7	0,430		Valid
	X8	0,419		Valid
	X9	0,527		Valid
	X10	0,691		Valid

Sumber: data diolah, 2018

Dari Tabel 1 menunjukkan nilai r hitung semua indikator lebih besar dari r tabel artinya semua indikator adalah alat ukur yang dapat dipercaya untuk mendapatkan data valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu indikator atau kuesioner dari perhitungan menggunakan SPSS dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*, kemudian

diinterpretasikan pada tabel skala *cronbach's alpha* hasil reliabilitas hal ini sesuai yang disebutkan Anastasi dan Urbina (Yuliantari, 2016) sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Reliability Statistics
Kualitas Layanan

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	6

Sumber: data diolah, 2018

Berikut ini merupakan tabel hasil pengolahan data Reliability Statistics Budaya Kerja.

Tabel 3. Reliability Statistics Budaya Kerja

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	6

Sumber: data diolah, 2018

Berikut ini merupakan tabel hasil pengolahan data Reliability Statistics Kepuasan kerja.

Tabel 4. Reliability Statistics Kepuasan Masyarakat

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	10

Sumber: data diolah, 2018

Berikut ini merupakan tabel hasil pengolahan data Reliability Statistics Kepuasan Masyarakat.

Tabel 6. Rekapitulasi Regresi Berganda dan Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	31.362	4.663		6.726	.000		
	KUALITAS	.506	.132	.385	.835	.000	.974	1.027
	BUDAYA	.616	.141	.011	.110	.912	.974	1.027

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi linier berganda di atas dapat dibuat persamaannya sebagai berikut $Y = 31.362 + 0.506X_1 + 0.616X_2 + \dots$ bahwa pengaruh variabel kualitas layanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat cukup besar yaitu menunjukkan nilai positif dan signifikan, bahwa skor kualitas pelayanan sebesar 0.506 atau 50% dari total skor 31.362 nilai kinerja sedangkan budaya organisasi sebesar 0.61 atau 61% dari total nilai kinerja sebesar 31.362, sehingga hal ini perlu dipertahankan dan perlu mengamati atau

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Reliabilitas

Variabel	Nilai	Cronbach's alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,827	0.60	Reliabel
Budaya Organisasi	0,912	0.60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,917	0.60	Reliabel

Sumber: data diolah, 2018

Dari Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach's Alpha* lebih besar (>) 0,60, maka variabel masuk dalam kategori reliable sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dalam mengatasi permasalahan data, dalam uji asumsi klasik merupakan syarat melakukan uji regresi dan korelasi, dalam uji tersebut terdapat uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi, hasil pengolahan data sebagai berikut:

mengidentifikasi agar mendapat perhatian dari kelemahan atau kekurangan dari kebijakan/peraturan yang lebih sesuai harapan masyarakat, melalui *model summary* analisis regresi ini hasil pengujian data maka tersaji informasi mengenai hubungan di antara variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara, berikut rekapitulasi analisis R dan *R Square*.

Tabel 7. Rekapitulasi Analisis R, R square, dan Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.833 ^a	.747	.127	2.510	1.645

a. Predictors: (Constant), BUDAYA, KUALITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: data diolah, 2018

Berdasarkan data pada tabel penelitian tentang pengaruh dari seluruh variable independen terhadap varivel dependen. Pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi), seperti pada tabel diatas bahwa kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara dapat diketahui mempunyai nilai $R = 0.833$ hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat adalah 83,3% sehingga variable tersebut mempunyai hubungan yang positif, untuk lebih akuratnya prediksi pengaruh juga terdapat pada nilai *Adjusted R Square* dengan nilai 0.127 atau 12,7% pengaruh variable independen terhadap variable dependen, sehingga menunjukkan variable tersebut tidak *fit*.

Hasil Pengujian Data Uji Kenormalan

Menurut Ghozali (2005), mengemukakan bahwa uji kenormalan ini merupakan pengujian tentang kenormalan suatu distribusi data dengan uji ini dapat diketahui bahwa pengujian ini tepat dan cocok untuk melakukan analisis statistik yang bersifat paramerik (bersamaan). Pengujian uji normalitas ini menggunakan asumsi bahwa yang harus dimiliki oleh data adalah data tersebut harus disajikan dan terdistribusi dengan normal, dalam penelitian ini dapat disajikan dan diolah dengan SPSS dengan hasil pada Tabel 8. Dari Tabel 8 diperoleh angka probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha =$

5%) bahwa nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$, distribusi data adalah tidak normal dan nilai Sig. atau signifikansi atau nilai propabilitas $> 0,05$, distribusi data adalah normal.

Tabel 8. Uji Kenormalan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.48176632
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.049
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.855
Asymp. Sig. (2-tailed)		.457

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data diolah, 2018

Dari Tabel 8 terlihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara mempunyai nilai 0.457, yang berarti bahwa nilai tersebut berada diatas atau $>$ dari 0.05 sehingga penelitian ini bersifat normal dan dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

Uji Multikolinearitas

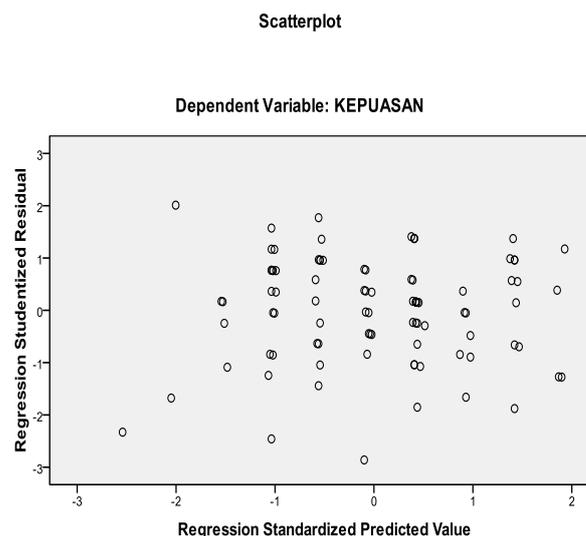
Dalam uji asumsi klasik lainnya, seperti uji multikolinearitas, yaitu uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkolerasi atau kolinearitas variabel bebas dengan menggunakan model regresi, sesuai pendapat (Ghozali, 2006), apabila hasil perhitungan nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), Tabel 6 juga menunjukkan untuk hasil uji multikolinearitas.

Dalam tabel statistik, menurut (Sugiyono, 2006), mengatakan bahwa variabel penelitian dapat di bandingkan dengan nilai *tolerance* nya, dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara mempunyai nilai *olerance* sebesar 0.974 lebih besar dari $> 0,1$ dan nilai VIF lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala multikolieritas sehingga penelitian dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

Uji Heterokedoksitas

Berikutnya penelitian ini menggunakan uji heterokedoksitas, yaitu sebuah penelitian untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual atau sisa satu pengamatan ke pengamatan yang lain, namun variabel lain dianggap tetap, jika hasil menyatakan sama maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Beberapa pendapat mengatakan bahwa model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heterokedastisitas (Sugiyono, 2006), dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa hasil pengamatan dapat dilihat pada Gambar 1.

Hasil penelitian uji heterokedastisitas dari Gambar 1 terlihat bahwa penyebaran residual adalah teratur mengikuti garis yang bertebaran di titik - titik disekitar garis, hal tersebut dapat dilihat dari plot yang terpecah yang berarti bahwa beberapa variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara searah dan mempunyai nilai positif, dalam posisi gambar dapat dikatakan berada di kuadran satu.



Gambar 1. Uji Heterokedoksitas

Hasil penelitian Gambar 1 dapat kesimpulan bahwa terjadi gejala heterokedastisitas yang berarti bahwa terjadi pengaruh signifikansi antara kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Bekasi Utara, sebaliknya gambar tersebut tidak menunjukkan homoskedoksitas artinya terdapat satu gejala yang mempengaruhi sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan ketahapan berikutnya.

Uji Autokorelasi

Dalam uji autikorelasi ini pengujian asumsi dilakukan dengan melakukan regresi di mana *variable dependent* tidak berkorelasi dengan variabel itu sendiri, artinya bahwa nilai dari *variable dependent* tidak berhubungan dengan nilai variable itu sendiri, baik nilai periode sebelumnya atau nilai periode sesudahnya. Untuk mendeteksi gejala autokorelasi penelitian ini menggunakan nilai uji Durbin-Waston (DW). Uji ini menghasilkan nilai DW hitung (d) yang bersifat sesuai dengan nilai DW tabel. Adapun aturan pengujiannya adalah:

$d < d_L$: Terjadi masalah autokorelasi yang positif yang perlu perbaikan

- $d_L < d < d_U$: Ada masalah autokorelasi positif tetapi lemah, dan perbaikan akan lebih baik.
 $d_U < d < 4 - d_U$: Tidak ada masalah autokorelasi
 $4 < d_U < d < 4 - d_L$: Masalah autokorelasi lemah, di mana dengan perbaikan akan lebih baik.
 $4 - d_L < d$: Masalah autokorelasi serius.

Dari uji autokorelasi ini pengujian asumsi yang dilakukan, didapat hasil pengolahan dengan SPSS pada Tabel 7. Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara mempunyai nilai durbin-waston sebesar 1,645. Untuk mengujinya harus berdasarkan pada tabel nilai Durbin-Waston tabel. Dengan jumlah variable independen 5 maka didapat dari tabel durbin-waston dengan nilai $d_L = 1,23$, $d_U = 1,79$, hal ini menunjukkan tidak ada masalah autokorelasi dalam penelitian ini, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Uji t

Berikutnya melakukan uji t, uji t adalah alat uji yang digunakan untuk mencari ada/ tidaknya perbedaan antara dua means dari dua sample/ kelompok data dengan menggunakan nilai yang ditetapkan yaitu nilai kritis (t-tabel) ditentukan berdasarkan tingkat signifikan (α) dan derajat kebebasan ($df = n - k - 1$) yang ditetapkan yaitu $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dengan kriteria pengujian bahwa 1. Jika, t-hitung < t-tabel, maka ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi

Utara dan Jika t-hitung > t-tabel, maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat, hasil pengujian data dapat dilihat pada Tabel 6. Dari Tabel 6 didapat bahwa hasil statistik diperoleh bahwa t hitung untuk kualitas sebesar 0.835, atau $0.835 < 1.661$ sedangkan t_{tabel} yang disyaratkan sebesar < 1.661 (nilai tabel t), sedangkan nilai budaya sebesar 0.011 artinya $0.011 < 1.661$ dan ini menunjukkan bahwa t hitung < t-tabel maka kesimpulan yang diperoleh ada maka ada pengaruh signifikan pada nilai uji t yaitu antara variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara dan penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya

Uji F

Uji F untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006) juga uji Anova atau F test digunakan untuk melihat sebaran varian yang disebabkan oleh regresi dan varians yang disebabkan oleh residual. Apabila F hitung < F tabel dan nilai probabilitas lebih kecil daripada tingkat signifikansi maka hipotesis nol ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel dengan variabel lain, sebaliknya Apabila F hitung > F tabel dan nilai probabilitas lebih kecil daripada tingkat signifikansi maka hipotesis nol diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel dengan variabel lain adapun hasil pengolahan data penelitian sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji-f
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.334	2	47.167	7.486	.001 ^a
	Residual	548.166	87	6.301		
	Total	642.500	89			

a. Predictors: (Constant), BUDAYA, KUALITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data diolah, 2018

Dari Tabel 8 menunjukkan nilai uji f hitung $> f_{\text{tabel}}$ ataupun nilai tabel f yang disyaratkan 2.680 adapun nilai uji f sebesar 7.486 sehingga disimpulkan bahwa $7.486 > 2.680$ dengan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulan yang diperoleh ada maka ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara dan penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

PEMBAHASAN

Korelasi Pengaruh Layanan Kualitas terhadap Kepuasan

Bedasarkan hasil penelitian tentang pengaruh layanan kualitas dan budaya terhadap kepuasan di kantor Kecamatan Bekasi Utara menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan dengan menunjukkan nilai positif dan signifikan, bahwa skor kualitas pelayanan sebesar 0.506 atau 50% dari total skor 31.362 nilai kinerja pegawai sehingga hal ini perlu dipertahankan dan perlu mengamati atau mengidentifikasi agar mendapat perhatian dari kelemahan atau kekurangan dari kebijakan/peraturan yang lebih sesuai harapan masyarakat, hal ini sesuai dengan hipotesis H_1 : terdapat berpengaruh positif dan signifikan layanan kualitas dan budaya terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara

Korelasi Pengaruh Budaya terhadap Kepuasan

Pada hasil penelitian tentang pengaruh layanan kualitas dan budaya terhadap kepuasan di kantor Kecamatan Bekasi Utara menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan dengan menunjukkan nilai positif dan signifikan, sedangkan budaya organisasi sebesar 0.61 atau 61% dari total nilai kinerja sebesar 31.362 pegawai sehingga hal ini perlu dipertahankan dan perlu mengamati atau mengidentifikasi agar mendapat perhatian dari kelemahan atau kekurangan dari kebijakan/peraturan yang lebih sesuai harapan masyarakat, hal ini sesuai dengan hipotesis H_0 : Tidak terdapat berpengaruh positif dan signifikan layanan kualitas dan budaya terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara

Korelasi Pengaruh Layanan Kualitas dan Budaya terhadap Kepuasan

Bedasarkan hasil penelitian tentang pengaruh layanan kualitas dan budaya terhadap kepuasan di kantor Kecamatan Bekasi Utara menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari seluruh variable independen terhadap variabel dependen. Pengaruh tersebut disimbolkan dengan R (korelasi), seperti pada tabel diatas bahwa kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara dapat diketahui mempunyai nilai $R = 0.833$ hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat adalah

83,3% sehingga variable tersebut mempunyai hubungan yang positif, untuk lebih akuratnya prediksi pengaruh juga terdapat pada nilai *Adjusted R Square* dengan nilai 0.127 atau 12,7% pengaruh variable independen terhadap variable dependen, sehingga menunjukkan variable tersebut tidak *fit*.

SIMPULAN

Kecamatan Bekasi Utara merupakan Kecamatan yang termasuk banyak mempunyai warga terbanyak dari Kecamatan yang ada di Kota Bekasi, dan telah berkembang mengikuti aspirasi masyarakat yang berkembang mulai dari pelayanan berbasis masyarakat dan mulai mensosialisasi berbasis *online* sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan berkualitas, kuncinya adalah *chek and balancing* kerja didalamnya, dengan bersungguh-sungguh meningkatkan kualitas kerja pelayanan dan melestarikan budaya organisasi yang memihak kepada rakyat, santun dan mengayomi akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang diharapkan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bekasi Utara adalah positif dengan persamaan $Y = 31.362 + 0.506X_1 + 0.616X_2 + \dots$ bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat cukup besar yaitu menunjukkan nilai positif dan signifikan, bahwa skor kualitas pelayanan sebesar 0.506 atau 50% dari total skor 31.362 nilai kinerja sedangkan budaya organisasi sebesar 0.61 atau 61% dari total nilai kinerja sebesar 31.362, sehingga hal ini perlu dipertahankan dan perlu mengamati atau mengidentifikasi agar mendapat perhatian dari kelemahan atau kekurangan dari kebijakan/peraturan yang lebih sesuai harapan masyarakat sedangkan nilai koefisien determinasi (*r square*) diperoleh 74.7%, hal ini berarti bahwa variabel bebas baik itu kualitas layanan dan

budaya organisasi mampu menjelaskan variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat, sehingga hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kantor Kecamatan Bekasi Utara telah dalam melayani masyarakat telah sesuai dengan harapan, namun terjadi beberapa tantangan yang harus dihadapi kedepan sehingga perlu kiranya para pegawai agar terus meningkatkan kinerja sesuai kebijakan pemerintah pusat dan perlu menambah sarana dan prasarana dalam hal alat administrasi untuk keperluan pelayanan yang bersifat *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB*. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 6, 49-63. <http://10.31311/jeco.v2i1.2690>
- Anastasi, A., & Urbina. (2007). *Tes Psikologi*. terjemahan. Jakarta: PT Indeks.
- Ghozali I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Utomo, K. P. (2016). *Kepemimpinan Dan Kompensasi Pada Kinerja Pegawai (Studi Kasus PT Indonesia Marine Transportation Jakarta)*. *Jurnal Administrasi Kantor Bina Insani*, 3, 339-353.
- Rasyid, H. Al., (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas*. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis.*, 8, 210-223. <http://10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryati. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Tjiptono, F., (2014). *Pemasaran Jasa*.
Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yuliantari, K., (2016)., *Disiplin Kerja
Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada*

PT. Megah Bangun Baja Semesta Jakarta.
Jurnal Administrasi Kantor Bina Insani, 4,
354-373.