

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pegawai di Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara

Oleh:

Rukmini¹, Julaina Nawar², Wan Dian Safina³, Toni Hidayat⁴

Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

Email: rukminimisi@umnaw.ac.id, julianananawar1984@gmail.com,

wandiansafina@umsnaw.ac.id, tonihidayat@umnaw.ac.id

ABSTRACT

This research activity uses a quantitative research method approach with ex post facto type which aims to examine the relationship between phenomena that have occurred either partially or simultaneously. The population of this research is 160 employees with a precision of 5% so that the sample is 114 employees. Based on the results of testing the first hypothesis (H1) partially, the variable organizational commitment has a positive and significant effect on the quality of employee services by 0.021, the results of testing the second hypothesis (H2) partially, the variable job satisfaction has a positive and significant effect on the quality of employee services by 0.023, the results of testing the third hypothesis (H3) partially, the organizational culture variable has a positive and significant effect on the quality of employee services of 0.000 the results of testing the fourth hypothesis (H4) simultaneously with the F test, the variables of organizational commitment, job satisfaction and organizational culture simultaneously have a positive and significant effect on the quality of employee services together with an effect on the quality of employee services by 25.5% with the multiple regression equation is $Y = 17.001 + 0.156 X_1 + 0.090 X_2 + 0.172 X_3 + \epsilon$.

Keywords: Culture, Commitment, Satisfaction, Employee Service

PENDAHULUAN

Kualitas layanan pegawai merupakan hal terpenting dalam sebuah organisasi, instansi maupun perusahaan termasuk di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura (TPH) Provinsi Sumatera Utara. Karenanya kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Sehingga kualitas layanan dalam sebuah institusi atau lembaga yang konsentrasinya memberikan layanan adalah hal yang urgen dilakukan karena dijadikan sebagai tolak ukur kualitas institusi atau lembaga tersebut. Hal inilah yang terjadi di lingkungan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara. Untuk terciptanya layanan pegawai yang berkualitas dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya kerja, seperti yang berada di Dinas TPH Provsu. Dapat diketahui bahwa Dinas TPH Provsu memiliki potensi terdiri dari SDM yang berjumlah 160 orang pegawai yang tersebar di 1 sekretariat dan 4 bidang. Dan diantaranya pegawai tersebut ada yang berpendidikan SMA, D3, S1, S2. Sebagian besar pegawainya berpendidikan S1 (Data Dinas TPH Provinsi Sumatera Utara tahun 2021). Dan berdasarkan observasi penulis ternyata masih terdapatnya ada pegawai yang kurang menguasai beberapa aplikasi teknologi yang digunakan di dinas tersebut, antara lain SKP online, karejo (kinerja aparatur sipil online), SIMPEG BKD (sistem informasi kepegawaian), dan e-absensi.

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

Selain hal tersebut, juga masih ada beberapa sub bagian yang masih minim pegawai seperti di bagian umum dan kepegawaian sementara pekerjaan begitu banyak, sehingga terkadang para pegawainya harus lembur sampai larut malam. Misalnya ketika akan melakukan pembayaran tunjangan setiap bulannya sementara datanya belum sinkron, masih adanya pegawai yang sudah beberapa tahun belum ikut kenaikan gaji berkala, masih adanya pegawai fungsional umum dan khusus yang tidak naik pangkat secara berkala, masih adanya pegawai yang pintar dan rajin tetapi tidak mendapatkan promosi jabatan, masih adanya pegawai yang sudah mengabdikan 10, 20, 30 tetapi belum mendapatkan satyalencana dari Presiden RI padahal inikan bagian dari hak pegawai.

Selain itu juga kalau dilihat secara sepintas masih adanya layanan pegawai yang kurang maksimal. Hal ini dapat terlihat beberapa layanan pegawai yang kurang maksimal, antara lain pengurusan naik pangkat yang kadang terlambat, pengurusan pensiun yang tidak tepat waktu, kenaikan gaji berkala yang terlambat, cuti, pengurusan jabatan struktural dan fungsional, dan lain-lain. Dan luar dinas seperti bantuan paket Kementerian Pertanian, seperti bantuan benih, bantuan sarana dan prasarana pertanian, bantuan pembangunan irigasi air, pembangunan jalan usaha tani, pelatihan bimtek bagi kelompok tani dan pelaku usaha UMKM, memberikan data luas tambah tanam (seperti komoditas tanaman pangan dan hortikultura) di wilayah Sumut, dan lain-lain. Oleh karena itu, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan suatu kepuasan kepada masyarakat yang memiliki keluhan dalam berbagai permasalahan yang ada, baik masalah teknis maupun non teknis. Sehingga dalam setiap tugas dan pokok untuk mencapai tujuan tertentu haruslah didukung oleh berbagai pelayanan seperti pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai. Baik pelayanan yang diberikan dalam internal dinas maupun ke luar dinas itu sendiri. Dengan demikian kualitas pelayanan ini menjadi penting untuk dilakukan karena akan berdampak positif secara langsung yaitu pada citra pemerintahan. Bagaimana tidak, jika suatu instansi atau lembaga pemerintahan yang sudah mendapatkan nilai positif atau *image* yang baik di mata masyarakat, maka masyarakat akan menilai bagaimana kualitas pelayanan pegawai tersebut sudah dikatakan baik. Sehingga hal ini mengharuskan para instansi memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang akan menjadi pedoman dalam melakukan berbagai aktivitas layanan. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/2003 dan juga telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah yang dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi tersebut memberikan pemahaman yang berarti bahwa dalam proses pelayanan terjadi interaksi antara dua kepentingan, yaitu instansi pemerintah, lembaga dengan masyarakat ataupun pengguna layanan.

Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas layanan ini Dinas TPH Provsu juga menggunakan SERVQUAL untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja layanan tersebut. Adapun jenis yang diterapkan di dinas ini adalah jenis SPIP (sistem pengendalian internal pemerintah). Jenis ini ada yang berasal dari inspektorat Pemprovsu, Kementerian Pertanian, BPKAD. Kegiatan pengawasan ini dilakukan secara berkala, misalnya ada yang setiap bulannya ada yang setiap tiga bulan, dan lain-lain. Hal ini dilakukan dalam rangka menjaga kualitas layanan yang ada di Dinas TPH tersebut. Dari berbagai hasil penelitian yang dilakukan oleh para ahli perilaku menunjukkan bahwa faktor utama rendahnya kualitas layanan pegawai adalah budaya organisasi yang tidak kondusif, komitmen organisasional

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

yang rendah dan kurangnya kepuasan kerja pegawai. Di samping itu adanya ketidakpuasan pegawai terhadap kepemimpinan institusi yang dapat menimbulkan perilaku negatif karyawan terhadap institusi. Kondisi ini menuntut suatu institusi untuk mengembangkan *performance*-nya, dan hal tersebut harus didukung pula oleh budaya dan komitmen organisasi yang tinggi. Disamping itu ada lagi pengaruh lain, yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat dijadikan sebagai faktor terpenting dalam hal layanan pegawai. Adapun hal-hal yang diperoleh pegawai sebagai bentuk layanan terhadap dirinya sebagai pegawai, antara lain: kenaikan pangkat secara berkala sesuai dengan waktunya, kenaikan gaji berkala setiap pegawai, diberikan perjalanan dinas untuk tambahan penghasilan, memperoleh satyalencana dari Presiden, dan bahkan mendapatkan pujian dari atasan.

Sehingga efek lain dari ketidakpuasan pegawai terhadap pekerjaannya adalah dampak psikologis yang dialami oleh pegawai yang ingin pindah dari dinas dan/atau institusinya. Keinginan tersebut tentunya tidak mudah untuk diwujudkan mengingat berbagai kondisi yang tidak atau kurang memungkinkan bagi pegawai untuk pindah dari dinas satu ke dinas lain. Akhirnya bentuk ketidakmampuan mereka untuk keluar dari dinas tersebut diwujudkan dengan unjuk ketidakpedulian terhadap pekerjaan mereka serta tidak merasa bertanggung jawab terhadap kemajuan institusi atau dengan kata lain mempunyai komitmen serta *job involvement* yang rendah terhadap lembaga tersebut. Hal ini tentu saja membawa dampak yang sangat tidak menguntungkan bagi institusi karena pegawai yang mempunyai komitmen yang rendah akan menghasilkan kualitas layanan yang rendah pula. Kondisi pegawai yang seperti ini tidak bisa dibiarkan berlarut-larut karena dengan komitmen yang rendah, pegawai tidak dapat mencurahkan seluruh jiwa, perasaan dan waktu mereka untuk kemajuan organisasi. Oleh karena itu sikap pegawai atas kepuasan kerja, komitmen pada organisasi telah menjadi kepentingan yang mendesak bagi ahli-ahli manajemen sumber daya manusia karena hal ini membawa dampak bagi perilaku pegawai pada organisasi/lembaga dan kualitas kerjanya. Selain dari komitmen organisasional dan kepuasan kerja, juga layanan pegawai ini dipengaruhi oleh budaya organisasi. Adapun budaya organisasi yang diterapkan Dinas TPH Provsu, antara lain yaitu masuk kantor Senin-Kamis jam 08.00 dan pulang 16.30 dan Jumat jam 08.00-17.00, absensi masuk dan pulang kantor menggunakan aplikasi e-absensi, adanya ketentuan pemakaian baju seragam dinas, adanya promosi dan mutasi secara periodik, memiliki struktur organisasi yang dimulai dari kadis, sekdis, kabid, ka UPT, kasubbag, dan staff, adanya upacara setiap hari Senin dan hari-hari tertentu seperti tiap tanggal 16 hari Provinsi Sumatera Utara, rapat pimpinan setiap senin bagi pejabat eselon, dan rapat bidang dan sub bagian, dan lain-lain.

Berdasarkan pengamatan penulis terhadap pegawai, yang juga selama ini bekerja di Dinas Tanaman dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara. Terlihat bahwa masih ada pegawai yang mengeluhkan keberadaan mereka sebagai pegawai di Dinas tersebut, baik mengeluhkan tentang kepuasan terhadap kesejahteraan, kebiasaan pegawai maupun budaya yang terbangun di kantor tersebut. Masih terdapat juga pegawai yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat belum baik. Sehingga dari beberapa masyarakat yang berhubungan dengan ke kantor Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura ketika ditanyakan bagaimana penilaian mereka terhadap pelayanan pegawai, ada beberapa yang memberikan penilaian dengan baik, namun ada juga yang masih mengeluhkan akan buruknya pelayanan yang diberikan pegawai. Sehingga hal ini mengindikasikan bahwa komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi yang terbangun di kantor Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura berefek terhadap kualitas mereka dalam memberikan layanan di dinas tersebut.

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

KAJIAN TEORI

Makna Kualitas Layanan Pegawai

Mengenai kualitas pelayanan atau layanan menjadikan sebuah isu yang tiada henti untuk selalu dilakukan inovasi dan perbaikan dari pihak penyedia layanan baik instansi, lembaga maupun perusahaan. Karenanya manajemen selalu berupaya untuk selalu memberikan yang terbaik atas pelayanan yang mereka berikan ke pihak pengguna dalam hal ini adalah konsumen. Keberlangsungan usaha dan produksi suatu penyedia jasa (layanan) sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen sebagai efek atas apa yang diperoleh setelah menggunakan jasa (layanan) (Sulistiyowati,2018:13). Kepuasan konsumen menjadi salah satu indikator bagi manajemen untuk selalu bersaing dengan penyedia jasa (layanan) yang lain, sehingga kepuasan konsumen identik dengan kualitas produk (jasa). Dengan demikian, untuk mencapai kepuasan konsumen bisa diukur dari bagaimana pihak penyedia jasa (layanan) mampu memberikan kualitas produknya sesuai dengan yang konsumen butuhkan. Kualitas menjadi sebuah barometer bagi pihak penyedia layanan untuk selalu berinovasi tiada henti, supaya konsumen puas atas layanan yang diberikannya. Sehingga, pihak manajemen selalu berusaha untuk membuat strategi bagaimana konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikannya (Sulistiyowati,2018:13). Paradigma mengenai industri manufaktur sekarang telah bergeser kepada industri layanan (*service*). Baik untuk usaha yang bergerak di bidang manufaktur maupun layanan (*service*) harus mampu menerjemahkan kebutuhan konsumen sebagai pihak yang menggunakan produk yang dihasilkannya, sehingga keberlangsungan usahanya berkembang dan meningkat. Dan termasuk juga layanan pegawai di sebuah instansi. Kualitas layanan pegawai merupakan hal terpenting dalam sebuah instansi, lembaga atau dinas. Karena kualitas layanan akan mampu menjadi cerminan bagi suatu lembaga atau instansi tersebut. Sehingga dengan demikian perlunya layanan itu ditingkatkan kualitasnya. Memang ada pameo di sektor layanan publik yang menyatakan “jika bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah” (Mulyawan,2016:vii). Ungkapan tersebut merupakan penggambaran betapa buruknya perilaku pelayanan birokrasi kita yang berpotensi melahirkan praktek percaloan dan pungutan liar (*rent seeking*), kolusi dan nepotisme. Namun hal ini janganlah dijadikan sebagai penghambat dalam meningkatkan kualitas layanan pada sektor publik.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat/pengguna layanan maka penyelenggara/pihak yang melayani harus memiliki kesamaan persepsi dan harapan yang memungkinkan untuk dipuaskan. Pemberi layanan menentukan detail apa saja yang diusahakan untuk diberikan kepuasan kepada pelanggan paling tidak dapat mendekati atau perbedaan sangat kecil dengan apa yang menjadi harapan pelanggan (Mulyawan, 2016:7).

Hakikat Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi terdiri dari dua kata yaitu komitmen dan organisasi. Komitmen secara bahasa berarti perjanjian (keterikatan) untuk melakukan sesuatu atau kontrak (Wahyudi dan Rendi,2020:2). Misalnya seorang mahasiswa diberikan tugas oleh dosennya, kemudian ia mengerjakannya dengan sesungguhnya itulah komitmen. Perlu diketahui bahwa mengerjakannya bukan hanya sekedarnya tetapi dengan rasa kesungguhan. Kemudian jika seorang pegawai diberikan tugas oleh pimpinan, maka sikap tanggung jawablah bentuk komitmen terhadap pimpinan. Ingat pekerjaan dilakukan secara tuntas berdasarkan ketentuan dan instruksi pimpinan, tidak bekerja menurut kemauan dan kehendaknya sendiri. Karenanya komitmen merupakan sikap dasar yang melekat di dalam hati dan pikiran, yang mengendalikan perilaku sesuai dengan perjanjian di awal. Komitmen tidak ada dengan sendirinya, komitmen terbentuk melalui proses panjang kehidupan. Dimulai dari keluarga,

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

kemudian dilanjutkan pada pendidikan, kemudian diperkuat dengan praktek dan pengalaman, kemudian ditempa dengan beban, masalah dan tanggung jawab. Sedangkan organisasi sendiri berarti tempat berkumpulnya orang-orang. Namun dalam pengertian bisnis, organisasi adalah wadah yang diciptakan oleh seseorang dan atau sekelompok pembisnis atau pengusaha sebagai salah satu cara mencapai tujuannya, dalam hal ini keuntungan (Wahyudi dan Rendi,2020:14). Oleh karenanya organisasi adalah wadah dalam mencari kekayaan bagi pemilik, maka komitmen dimaksud adalah suatu sikap dan perilaku kerja yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi. Sikapnya sejalan dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Perilakunya sesuai kebijakan, peraturan dan SOP organisasi. Maka tidak jarang, kita sering melihat di televisi, seorang karyawan atau pegawai dari organisasi tertentu berbicara mengenai organisasinya dan ia menunjukkan sikap pembelaan terhadap organisasi, meski faktanya tidak.

Oleh karena itu, komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan hubungan antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi. Namun demikian sifat dari kondisi psikologis untuk tiap bentuk komitmen sangat berbeda. Komitmen organisasional dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan individu sangat memikirkan dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Individu akan berusaha memberikan segala usaha yang dimilikinya dalam rangka membantu organisasi mencapai tujuannya. Menurut Ketchan dan Strawser komitmen organisasional adalah suatu konsep yang mencari sifat kecintaan yang dibentuk oleh individu terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, Komitmen organisasional juga menunjukkan seberapa jauh individu mengidentifikasi perusahaan dan menjalankan tujuan perusahaan tersebut. Robbins dan Judge (Darmawan,2020:3) menyatakan bahwa komitmen organisasional sebagai suatu keadaan karyawan memihak kepada perusahaan tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam perusahaan itu.

Dengan kata lain, komitmen organisasional berkaitan dengan keinginan karyawan yang tinggi untuk berbagi dan berkorban bagi perusahaan. Menurut Lee dan Marthur, karyawan dengan komitmen organisasional tinggi memiliki ciri-ciri sebagai berikut; (Wahyudi,2020:25) yaitu merasa bangga terhadap perusahaan, merasa memiliki prospek bersama dengan perusahaan, menganggap perusahaan adalah tempat terbaik untuk bekerja, dan mau berkorban demi kebaikan perusahaan. Menurut Robbins (Darmawan,2020:3) yang dimaksud dengan komitmen organisasi yaitu dikatakan sebagai suatu keadaan atau derajat sejauh mana seseorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dengan tujuan-tujuannya, serta memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Kontruksi dari komitmen organisasi memusatkan perhatian pada kesediaan individu atau karyawan terhadap organisasi. Dan ini merupakan kondisi psikologi atau orientasi karyawan dan individu terhadap organisasi, dimana individu atau karyawan dengan senang hati tanpa paksaan untuk mengeluarkan energi ekstra demi kepentingan suatu organisasi atau perusahaan.

Sedangkan komitmen organisasi menurut Newstroom (dalam Darmawan,2020:3) adalah keinginan yang kuat untuk tetap mempertahankan keinginan dirinya dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi bagi pencapaian organisasi. Aranya et.al. (dalam Darmawan,2020:4) mengemukakan bahwa komitmen dapat didefinisikan sebagai berikut : a) Sebuah kepercayaan pada dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dan nilai-nilai dari organisasi dan atau profesi, b) Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang sungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan atau profesi, c) Sebuah keinginan untuk memelihara, keanggotaan dalam organisasi-organisasi atau profesi. Dengan demikian bahwa

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

komitmen seseorang terhadap organisasi seringkali menjadi kondisi yang dirasakan oleh pegawai yang dapat menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja yang dimilikinya. Suatu bentuk komitmen kerja yang muncul bukan hanya bersifat loyalitas yang pasif, tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi kerja yang memiliki tujuan memberikan segala usaha demi keberhasilan organisasi kerja yang bersangkutan.

Karenanya komitmen organisasi sebagai kekuatan individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi. Selanjutnya ada tiga karakteristik yang dapat digunakan sebagai pedoman komitmen terhadap organisasi, yaitu : 1) Adanya keyakinan yang kuat dan pelaksanaan tujuan serta nilai-nilai yang dimiliki oleh organisasi kerja, 2) Terdapatnya keinginan untuk mempertahankan diri agar tetap dapat menjadi anggota organisasi tersebut, 3) Adanya kemauan untuk berusaha keras sebagai bagian dari organisasi kerja. Sedangkan Steers (dalam Wahyudi,2020:17) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha untuk kepentingan organisasi), dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya). Senada dengan Buchanan (dalam Darmawan,2020:25) juga mengatakan bahwa komitmen mencakup tiga komponen perilaku yang berkaitan, yaitu: a) Perasaan identifikasi dengan misi organisasi, b) Perasaan terlibat dengan misi organisasi, c) Perasaan loyal dan cinta pada organisasi sebagai tempat untuk hidup dan bekerja. Lebih jauh Buchanan (dalam Darmawan,2020:26) juga memaparkan bahwa atribut yang paling tepat untuk melihat komitmen adalah kapasitas penyatuan individu dengan tujuan-tujuan organisasi.

Dari paparan di atas tampak bahwa komitmen organisasi bukan hanya kesetiaan pada organisasi, tetapi suatu proses yang berjalan dimana karyawan mengekspresikan kepedulian mereka terhadap organisasi dan prestasi kerja yang tinggi. Komitmen organisasi sebagai suatu sikap karyawan, bagaimanapun juga menentukan perilakunya sebagai pewujudan dari sikap. Menurut Luthans (dalam Rahmi Fadhilah,2018:5) komitmen organisasional merupakan suatu sikap kesetiaan karyawan terhadap organisasional dimana mereka bekerja. Sikap kesetiaan ini terbentuk secara terus menerus atau kontinyu dan juga dimana karyawan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap organisasional, sehingga komitmen organisasional merupakan sikap kerja yang bersifat tahan lama dan stabil. Menurut Allen & Meyyer (1990) mengemukakan tiga komponen mengenai komitmen organisasional sebagai berikut affective commitment, continuance commitment, dan normative commitment.

Kepuasan Kerja

Komponen perilaku merupakan perilaku karyawan atau lebih sering kecenderungan perilaku terhadap pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja karyawan atau pegawai juga menjadi nyata oleh fakta bahwa ia mencoba untuk mengikuti pekerjaan secara teratur, bekerja keras, dan berniat tetap menjadi anggota organisasi untuk waktu yang lama. Dibanding komponen kognitif dan afektif dari kepuasan kerja, komponen perilaku sedikit informatif, karena sikap tidak selalu sesuai dengan perilaku, seperti seseorang tidak suka dengan pekerjaannya tetapi tetap sebagai karyawan karena alasan finansial (kebutuhan keuangan). Menurut pendekatan karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja ditentukan terutama oleh sifat pekerjaan karyawan atau oleh karakteristik organisasi di mana mereka bekerja. Kepuasan kerja sangat ditentukan oleh perbandingan: apa yang pekerjaan berikan utk mereka dan apa yang mereka berikan utk pekerjaan. Setiap aspek seperti gaji, kondisi kerja, pengawasan memberi kontribusi utk penilaian kepuasan kerja Hulin (dalam Indasari,2017:37). Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

karena adanya perbedaan pada masing-masing individu (Indrasari,2017:38). Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, dan begitu juga sebaliknya.

Mengacu pada prinsip pengembangan sumber daya manusia dan berbagai studi tentang upaya pihak manajemen dalam menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai, pemenuhan kebutuhan finansial serta kesempatan pengembangan diri karyawan, sehingga setiap karyawan dapat mencapai kepuasan kerjanya. Karyawan yang berkinerja dengan baik, jika mereka memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Robbins and Judge dalam (Indasari,2017:40) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya. Dalam unit kerja, pegawai tidak hanya sekedar bekerja, akan tetapi menghadapi berbagai macam situasi, misalnya menyangkut hubungan dengan rekan kerja, dengan kebijakan atasan, dengan imbalan yang diterima, dan kesempatan promosi. Hal ini dipercayai oleh sebagian besar pihak manajemen bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku tenaga kerja, produktivitas kerja, tingkat absensi tenaga kerja dan perputaran tenaga kerja. Lebih jauh lagi kepuasan kerja dianggap sebagai prediktor penting dalam meraih kesejahteraan individu. Kepuasan kerja juga merupakan prediktor yang baik terhadap keinginan atau keputusan seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya.

Kepuasan kerja dijelaskan dalam berbagai definisi oleh para ahli Siegel dan Lane (dalam Indasari,2017:40) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah *"The appraisal of one's job as attaining or allowing the attainment of one's important job value, providing these value are congruent with or help full fit one's basic needs"*. Artinya, tenaga kerja yang puas dengan pekerjaannya merasa senang dengan pekerjaannya. Mathis dan Jackson (dalam Indasari,2017:41) mengemukakan *"job satisfaction is a positive emotional state resulting one's job experience"* (kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional yang positif yang merupakan hasil evaluasi dan pengalaman kerja) ama bekerja. Konsep kepuasan kerja dapat ditemukan pada sikap yang merupakan salah satu bagian dari nilai. Nilai merupakan keyakinan dasar bahwa suatu modus perilaku atau keadaan akhir dari eksistensi yang khas lebih disukai secara pribadi atau sosial dari pada suatu modus perilaku atau keadaan akhir yang berlawanan. Nilai mengandung suatu unsur pertimbangan dalam arti nilai mengemban gagasan-gagasan seorang individu mengenai apa yang benar, baik atau diinginkan Robbins (dalam Indasari, 2017:41). Orang mau bekerja karena ada dorongan dalam dirinya untuk menuju harapan yang lebih baik dan memuaskan, artinya berbeda dalam bentuk aktivitas yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan. Kepuasan kerja merupakan elemen penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja pegawai seperti perilaku malas, rajin, atau produktif. Artinya perilaku manusia ditentukan oleh motif atau kebutuhan dalam diri manusia berdasarkan pada pengenalan yang diterima sebelumnya serta berhubungan dengan situasi dan perannya dalam organisasi. Siagian (dalam Indasari,2017:41) mengemukakan bahwa kepuasan mempunyai konotasi yang beraneka ragam.

Meskipun demikian tetap relevan untuk kepuasan kerja dari kombinasi ini merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa layak dan adil serta tidak ada tolok ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak karena setiap pegawai berbeda standar kepuasannya, namun apabila pegawai memiliki disiplin dan moral kerja yang baik dalam unit kerja, serta tingkat turn-over pegawai rendah, maka secara relatif kepuasan kerja pegawai adalah baik. Frazz (dalam Indasari, 2017:41), menyatakan salah satu alasan pegawai yang tidak puas dengan perkerjaan disebabkan karena adanya kompensasi yang tidak sesuai. Mondy and Noe (dalam Indasari, 2017:41) menyatakan bahwa secara konseptual kompensasi adalah sesuatu yang

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

diberikan organisasi kepada pegawai sebagai bentuk balas jasa atas kerja mereka. Jenis kompensasi dapat berupa financial dan non financial. Selanjutnya karakteristik perkerjaan mangacu pada isi dan kondisi dari perkerjaan itu sendiri seperti variasi ketrampilan, identitas tugas, otonomi, dan umpan balik perkerjaan Kreitner and Kinicki (dalam Indasari, 2017:41). Menurut Locke (dalam Indasari, 2017:41), secara konseptual kepuasan kerja merupakan suatu pertanyaan emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pegawai terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja serta kompensasi atas pekerjaan yang dilakukan Sehingga kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Greenberg dan Baron dalam (dalam Indasari,2017:45) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Mereka menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Karenanya kepuasan kerja bukanlah seberapa keras atau seberapa baik seseorang bekerja, melainkan seberapa jauh seseorang menyukai pekerjaan tertentu. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain-lain. Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaannya, khususnya mengenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya.

Menurut (Hasibuan,2014:38) mendefinisikan bahwa, kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja. Karenanya kepuasan kerja merupakan sifat individual seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya. Kepuasan kerja menurut Gibson (dalam Hasibuan,2014:61) adalah suatu sikap yang dipunyai individu mengenai pekerjaannya. Hal ini dihasilkan dari persepsi mereka terhadap pekerjaannya, didasarkan pada faktor lingkungan kerja, seperti gaya penyedia, kebijakan dan prosedur, afiliasi kelompok kerja, kondisi kerja, dan tunjangan. Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan kerja menurut Erwin adalah bagaimana perasaan karyawan/pegawai terhadap pekerjaannya (Steven,2020:65). Perasaan ini bersifat *favorable* namun bisa bersifat *unfavorable*, tergantung bagaimana karyawan menilai aspek-aspek kepuasan kerja itu sendiri.

Dengan demikian ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja antara lain: pekerjaan yang secara menantang (*mentally challenging work*), masalah reward misalnya gaji, konsumsi, bonus, dan juga kebijakan promosi, kondisi kerja yang mendukung (*supportive working condition*) dan rekan kerja yang mendukung (*supportive colleagues*). Sedangkan menurut Schultz kepuasan kerja memiliki hubungan langsung dengan *positive behavior* pada pekerjaan. Menurutnya karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki *performance* dari pada karyawan yang tidak puas.

Budaya Organisasi

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

Budaya organisasi terdiri dari kata yaitu budaya dan organisasi. Kata budaya atau kebudayaan berasal dari Bahasa Sanskerta yaitu *buddhayah*, yang merupakan bentuk jamak dari buddhi (budi atau akal) diartikan sebagai hal-hal yang berkaitan dengan budi dan akal manusia. Dalam Bahasa Inggris, kebudayaan disebut *culture*, yang berasal dari kata latin colere, yaitu mengolah atau mengerjakan, bisa diartikan juga sebagai mengolah tanah atau bertani. Kata *culture* dalam bahasa Inggris diterjemahkan dalam bahasa Indonesia sebagai “kultur” (A.A Ngurah Gede Sadiarta, 2015:1-2). Menurut (R. Agoes Kamarulloeh, 2014:1) bahwa penggunaan istilah budaya organisasi dengan mengacu pada budaya yang berlaku dalam perusahaan, karena pada umumnya perusahaan itu dalam bentuk organisasi, yaitu kerja sama antara beberapa orang yang membentuk kelompok atau satuan kerja sama tersendiri. Karenanya untuk memahami hal tersebut perlu diuraikan makna budaya dan organisasi. Budaya dapat dipahami sebagai pengetahuan, kepercayaan, seni, hukum, moral, kemampuan, dan kebiasaan yang dipelajari oleh seseorang sebagai anggota sebuah masyarakat. Karenanya budaya merupakan suatu bentuk dari budi dan akal, yang hal ini berasal dari bahasa Sanskerta yaitu “budhayah” (Pahlawansjah,2013:1). Sedangkan organisasi berasal dari bahasa Yunani yaitu organon yang berarti instrumen atau alat bantu (Pahlawansjah,2013:8). Maksudnya adalah jika kita mendirikan organisasi berarti kita mendirikan alat bantu manusia. Sementara itu, Davis dalam (Sadiarta, 2015:5) organisasi didefinisikan sebagai suatu kesatuan sosial dari sekelompok individu (orang), yang saling berinteraksi menurut suatu pola yang terstruktur dengan cara tertentu, sehingga setiap anggota organisasi mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing, dan sebagai suatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu, dan juga mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga organisasi dapat dipisahkan secara tegas dari lingkungannya

Pengertian organisasi menurut berbagai ahli dari hasil penelitian yang telah dilakukan, antara lain oleh J.R.Schermerhorn (dalam Sadiarta,2015:6): *Organization is a collection of people working together in a division of labor to achieve a common purpose* (organisasi adalah kumpulan orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama). Sedangkan menurut Philip Selznick organisasi adalah pengaturan personil guna memudahkan pencapaian beberapa tujuan yang telah ditetapkan melalui alokasi fungsi dan tanggung jawab. Unsur-unsur organisasi, yaitu kumpulan orang, kerjasama, tujuan bersama, sistem koordinasi, pembagian tugas dan tanggung jawab, sumber daya organisasi (Sadiarta, 2015:6). Miller (dalam Sadiarta, 2015:6) mendefinisikan budaya organisasi adalah “a set of primary values systems consisting of eight principles, namely of purpose, of consensus, of excellence, of performance, of empirism, of unity, of intimacy, and of integrity, as norms or guidance for the corporate members in their behavior and solve corporate problems” (seperangkat sistem nilai-nilai primer yang terdiri atas delapan asas, yaitu asas tujuan, konsensus, keunggulan, prestasi, empirisme, kesatuan, keakraban, dan integritas, sebagai norma atau pedoman bagi para anggota korporat dalam perilaku mereka dan memecahkan masalah-masalah korporat)”. Semua korporat tentu menggunakan nilai-nilai ini, tetapi belum tentu menyadari dan menggunakannya sebagai budaya organisasi untuk mencapai tujuan korporat. Korporat-korporat di Amerika yang secara sadar membudayakan sekurang-kurangnya delapan nilai-nilai primer ini, menurut Miller dan teman-temannya adalah korporat-korporat yang inovatif, produktif, dan efektif.

Karenanya budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Budaya organisasi juga

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

disebut budaya perusahaan, yaitu seperangkat nilai-nilai atau norma-norma yang telah relatif lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota organisasi (karyawan) sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi (perusahaan) (R. Agoes Kamarulloeh,2014:2). Dalam budaya organisasi terjadi sosialisasi nilai-nilai dan menginternalisasi dalam diri para anggota, menjiwai orang per orang di dalam organisasi. Dengan demikian, maka budaya organisasi merupakan jiwa organisasi dan jiwa para anggota organisasi.

Budaya organisasi merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi untuk melakukan aktivitas kerja. Secara tidak sadar tiap-tiap orang di dalam suatu organisasi mempelajari budaya yang berlaku di dalam organisasinya. Apalagi bila ia sebagai orang baru supaya dapat diterima oleh lingkungan tempat bekerja, ia berusaha mempelajari apa yang dilarang dan apa yang diwajibkan, apa yang baik dan apa yang buruk, apa yang benar dan apa yang salah; dan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan di dalam organisasi tempat bekerja itu (R. Agoes Kamarulloeh,2014:2). Jadi, budaya organisasi mensosialisasikan dan menginternalisasikan pada para anggota organisasi. Budaya organisasi yang kuat mendukung tujuan-tujuan perusahaan, sebaliknya yang lemah atau negatif menghambat atau bertentangan dengan tujuan-tujuan perusahaan. Dalam suatu perusahaan yang budaya organisasinya kuat, nilai-nilai bersama dipahami secara mendalam, dianut, dan diperjuangkan oleh sebagian besar para anggota organisasi (karyawan perusahaan).

METODE

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode kuantitatif dengan jenis *expost facto* yang bertujuan untuk menguji hubungan antar fenomena yang telah terjadi. Karlinger mengatakan bahwa penelitian *expost facto* itu mengkaji faktor yang sudah terjadi tanpa memanipulasi data yang sudah ada dengan melukiskan keadaan sekarang merupakan akibat dari faktor-faktor yang terjadi sebelumnya. Sesungguhnya karena penelitian ini adalah penelitian kualitatif maka harus menggunakan populasi dan sampel. Populasi adalah jumlah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Atau bisa juga disebut dengan keseluruhan subyek penelitian. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berstatus PNS di kantor Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara yang berjumlah sebanyak 160 orang. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan berdasarkan pemakaian rumus Slovin dengan presisi 5% dengan tingkat kepercayaan 95 %. Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 114 orang pegawai. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara stratified sampling. Menurut Nasir (2013: 332) penentuan dan pengambilan sampel secara *Propotioned Stratified Random Sampling* adalah populasi dibagi dalam kelompok yang lebih homogen dahulu atau dalam strata kemudian anggota sampel ditarik dari setiap strata. Pengambilan sampel tersebut dilakukan dengan menempuh tiga langkah, yaitu: Identifikasi dan pengelompokkan sampel berdasarkan strata, Menentukan ukuran sampel, dan Menentukan subjek yang dijadikan sampel. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara yang berada di Jl. AH. Nasution No. 6 Kel. P. Mansyur Kec. Medan Johor Kota Medan. Dipilihnya Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara ini sebagai lokasi penelitian karena peneliti merasa perlu untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pegawai di kantor tersebut dan selain itu di kantor tersebut juga

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

belum pernah dilakukan penelitian yang mengambil variabel yang serupa dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data, maka diperoleh nilai mean, median, modus, standar deviasi, varians, range, data terendah, data tertinggi, dan jumlah nilai yang diperoleh. Hasil perhitungan dapat dilihat pada halaman lampiran dan tabel berikut:

Tabel
Deskriptif Data Penelitian

Statistik	Variabel			
	Komitmen Organisasi (X1)	Kepuasan Kerja (X2)	Budaya Organisasi (X3)	Kualitas Layanan (Y)
Mean	50.25	56.19	57.55	39.78
Median	50.00	56.00	57.00	40.00
Modus	50	56	55a	40
Simpangan Baku	5.612	9.390	9.854	4.456
Varians	31.497	88.175	97.099	19.854
Range	31	43	48	22
Nilai Terendah	31	33	31	26
Nilai Tertinggi	62	76	79	48
Jumlah Nilai	5728	6406	6561	4535

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan metode histogram, metode grafik P-plot dan uji one sample Kolmogorov smirnov. Uji normalitas dilakukan terhadap variabel dependent saja, sebagai berikut:

Gambar
Uji one sample Kolmogorov smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Kualitas Layanan Pegawai
N		114
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.9100
	Std. Deviation	2.49820
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.139
	Negative	-.123
Test Statistic		.139
Asymp. Sig. (2-tailed)		.058 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.001	4.249		4.001	.000
	Komitmen Organisasional	.156	.066	.196	2.345	.021
	Kepuasan Kerja	.090	.039	.191	2.305	.023
	Budaya Organisasi	.172	.038	.380	4.528	.000

Dependent Variable: Kualitas Layanan

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Pegawai

Hasil uji t pada tabel 4.6 untuk variabel komitmen organisasional terhadap kualitas layanan pegawai, menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh terhadap kualitas layanan pegawai. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi dari komitmen organisasional sebesar 0,021 yang mana lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,345 > 1,984$). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama (H1) ada pengaruh komitmen organisasional terhadap kualitas layanan pegawai di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara diterima. Koefisien determinasi komitmen organisasional dengan kualitas layanan pegawai adalah 0,065 hal ini menunjukkan bahwa 6,5% kualitas layanan pegawai ditentukan oleh komitmen mereka terhadap organisasi atau institusi mereka. Sedangkan 93,5% lainnya ditentukan oleh variabel lainnya. Persamaan regresi yang terbentuk dari pengaruh tersebut adalah $\hat{Y} = 29,628 + 0,202X_1$, hal ini menunjukkan bahwa apabila komitmen organisasional meningkat 1 satuan maka kualitas layanan pegawai akan meningkat sebesar 0,202. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Malayu Hasibuan (2016) yang mengatakan bahwa seorang pegawai yang memiliki komitmen yang baik terhadap organisasinya akan cenderung melakukan pelayanan yang maksimal bagi tercapainya tujuan organisasi. Komitmen organisasional bukan hanya kesetiaan pada organisasi, tetapi suatu proses yang berjalan dimana pegawai mengekspresikan kepedulian mereka terhadap organisasi dan kualitas kerja yang tinggi. Komitmen organisasional sebagai suatu sikap pegawai, bagaimanapun juga akan menentukan perilaku mereka sebagai pewujudan dari sikap. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Bayu Aji (2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan koefisien regresi 0,369. Hasil tersebut juga sejalan dengan temuan Ni Made Puspitawati (2013) menyatakan bahwa komitmen organisasional memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang excellent.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pegawai

Hasil uji t pada tabel 4.6 untuk variabel kepuasan kerja terhadap kualitas layanan pegawai, menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan pegawai. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi dari kepuasan kerja sebesar 0,023 yang

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

mana lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,305 > 1,984$). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua (H2) ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan pegawai di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara diterima. Koefisien determinasi kepuasan kerja dengan kualitas layanan pegawai adalah 0,049 hal ini menunjukkan bahwa 4,9% kualitas layanan pegawai ditentukan oleh kepuasan yang mereka dapatkan dari pekerjaan mereka. Sedangkan 95,1% lainnya ditentukan oleh variabel lainnya. Persamaan regresi yang terbentuk dari pengaruh tersebut adalah $\hat{Y} = 33,888 + 0,105X_2$, hal ini menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerja meningkat 1 satuan maka kualitas layanan pegawai akan meningkat sebesar 0,105. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Kasmir (2018) yang mengatakan bahwa apabila seorang karyawan/pegawai merasa puas terhadap situasi dengan pekerjaannya maka ia akan cenderung menghasilkan pelayanan yang maksimal atau berkualitas. Efek dari kepuasan terhadap kerja tersebut ia cenderung menyenangkan dan merasa happy (bahagia) dalam melakukan pekerjaannya sehingga ia terdorong melakukan layanan yang berkualitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Henry Haris (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pegawai dengan besarnya indeks determinasi 0,183. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Shelveye Kuncoro (2017) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pegawai

Hasil uji t pada tabel 4.6 untuk variabel budaya organisasi terhadap kualitas layanan pegawai, menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pegawai. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi dari budaya organisasi sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,528 > 1,984$). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga (H3) ada pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan layanan pegawai di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara diterima. Koefisien determinasi budaya organisasi dengan kualitas layanan pegawai adalah 0,185 hal ini menunjukkan bahwa 18,5% kualitas layanan pegawai ditentukan oleh budaya organisasi yang terbangun di lingkungan pekerjaan atau institusi tempat mereka bekerja. Sedangkan 81,5% lainnya ditentukan oleh variabel lainnya. Persamaan regresi yang terbentuk dari pengaruh tersebut adalah $\hat{Y} = 28,583 + 0,195X_3$, hal ini menunjukkan bahwa apabila budaya organisasi meningkat 1 satuan maka kualitas layanan pegawai akan meningkat sebesar 0,195. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Priansa (2017) yang mengatakan bahwa budaya dalam suatu organisasi yang dinamis, kreatif, memberikan jaminan tumbuhnya kreativitas pada semua level, maka para pegawainya akan bergerak maju dan tidak terjebak aktivitas rutin sehingga kualitas pelayanan juga akan meningkat. Budaya organisasi yang unggul akan menciptakan organisasi yang sehat. Budaya organisasi juga akan berdampak pada kualitas layanan individu dan hasil kerja yang diinginkan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Steven Xaverius (2020) yang menyatakan bahwa koefisien jalur budaya organisasi dengan kualitas kerja adalah 0,321. Budaya organisasi yang positif akan memberikan dampak kesadaran bagi karyawan untuk menunjukkan kinerja masing-masing, mereka akan cenderung merasa malu untuk bermalas-malasan sehingga kualitas kerja akan meningkat.

Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pegawai

Hasil uji F pada tabel 4.7 menunjukkan hasil uji simultan, menunjukkan bahwa komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi secara bersama-sama

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

berpengaruh terhadap kualitas layanan pegawai. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi pada tabel 4.7 sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,574 > 2,696$). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis keempat (H4) ada pengaruh komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap kepuasan layanan pegawai di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara diterima Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Moenir A.S (2010) yang mengatakan bahwa Prestasi kerja karyawan sangat dipengaruhi tingkat komitmen yang dimiliki oleh karyawan yang bersangkutan. Ini sangat dimaklumi karena dengan komitmen yang terjamin, seseorang karyawan akan memberikan usaha dan energi nya terhadap apa yang dikomitmenkan. Demikian juga prestasi kerja seseorang akan meningkat ketika kepuasan kerja dari individu berada pada posisi yang tinggi. Komitmen terhadap organisasi, kepuasan kerja akan sejalan juga dengan budaya organisasi sehingga kualitas layanan akan sangat bergantung kepada komitmen, kepuasan dan budaya organisasi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Bayu Aji yang menyatakan bahwa komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi secara bersama sama berpengaruh terhadap kualitas layanan karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta, dimana persamaan regresi ganda nya adalah $\hat{Y} = 4,536 + 0,369 X_1 + 0,387X_2 + 0,262X_3 + \varepsilon$ dan signifikan pada taraf signifikan 5% setelah dilakukan uji keberartian persamaan regresi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama (H1) secara parsial, variabel komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pegawai sebesar 0,021, hasil pengujian hipotesis kedua (H2) secara parsial, variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pegawai sebesar 0,023, hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) secara parsial, variabel budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pegawai. sebesar 0,000, hasil pengujian hipotesis keempat (H4) secara simultan dengan uji F, variabel komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pegawai secara bersama berpengaruh terhadap kualitas layanan pegawai sebesar 25,5% dengan persamaan regresi gandanya adalah $\hat{Y} = 17,001 + 0,156 X_1 + 0,090X_2 + 0,172X_3 + \varepsilon$.

REFERENSI

- Aji, Bayu, 2017. *Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Karyawan PT Kereta Api Indonesia Daop VI Yogyakarta)*, Yogyakarta, Universitas PGRI Yogyakarta.
- Angella, 2015. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Andhika Graha Teknindo*. Binus University.
- Abid, Huma Alvi, dkk, 2014. *Impact of Organizational Culture on Organizational Commitment and Job Satisfaction*, European Journal of Business and Management, Vol 14, No. 01, file:///C:/Users/Admin/Downloads/Jolita_RizwanPublishedArticle.pdf.
- Bahaudin, M, 2020, *Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Kereta Api Indonesia di Kabupaten Lamongan)*, Lamongan, Jurnal Ekonomi UNISLA

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

- Darmawan, Kadek Andi, 2020, *Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan*, Bali, Jurnal Manajemen Universitas Udayana.
- Fauzi, Faiz, 2015. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Sebagai Mediasi*. Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Haris, Henry, 2021, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung*, Semarang, Jurnal Manajemen Daya Saing.
- Harahap, Pahlawansjah, 2013, *Budaya Organisasi (Organizational Culture)*, Semarang.
- Hasibuan, Malayu, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haryono, Siswoyo, 2013, *Teori Budaya Organisasi & Kepemimpinan (Building Corporate Culture)*, PT. Intermedia Personalia Utama, Bekasi.
- Indrawan, M. I, 2019. *Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Kecamatan Binjai Selatan*. Jurnal Abdi Ilmu, 10(2), 1851-1857.
- Indrasari, Meithiana, 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Tinjauan Dari Iklim Organisasi, Kreativitas Individu dan Karakteristik Pekerjaan)*, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Jufrizen, 2015. *Pengaruh Kompensasi dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Instervening Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero Medan)*, Medan.
- Kerlinger, 2013. *Asas-Asas Penelitian Behaviour*. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Kasmir, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S, 2013. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Nazir, Moh, 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nabawi, Rizal. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*, Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol 2, No. 2, September 2019, 170-18, <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/3667/3933>.
- Nurchaya Ningrum, Ekka, 2015. *Hubungan Antara Budaya Organisasi dengan Kepuasan Kerja (Studi Pada Rumah Sakit Hidayah Boyolali)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ngurah Gede Sadiartha, AA, 2015. *Buku Ajar Budaya Organisasi*, PT. Percetakan Bali, Bali.
- Pratama, Syandri, Riski, (2016). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Analisis Transaksi Keuangan (PPATK)*. Universitas Lampung.
- Priansa, D. J, 2017. *Manajemen Pelayanan Prima (Fokus pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur)*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL AKMAMI

AKUNTANSI, MANAJEMEN, EKONOMI

Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)

url: <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>-----

Vol 3 No 3 2022 hal 433 - 488

- Rahadiono, Putra, 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT. Jaya Abadi Energy*. Universitas Airlangga.
- Robbins, Stephen P. Judge, Timothy, 2016. *Organizational Behaviour*, New Jersey: Prentice Hall.
- Rosyana, Rika, 2018. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Bagian Assembly Pada PT. Eds Manufacturing Indonesia*. Universitas Bina Bangsa.
- Rusiadi et al, 2017. *Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi Pembangunan*. Medan : USU Press
- Sedarmayanti, 2010. *Sumber Daya Manusia (edisi 10)*. Jakarta: Erlangga
- Sianipar, Junianty Dahlia, 2021. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Solusi Nusantara Medan, Medan, Universitas Panca Budi*.
- Sidik, Rian Fajar, dkk, 2021. *Pengaruh komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada bento kopi Yogyakarta*, Yogyakarta, Jurnal Taman Siswa
- Sugiono, 2017. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*. Yogyakarta: CV Alfabeta.
- Sugiono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiono, 2018. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, 2018. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: caps.
- Sulistiyowati, Wiwik, 2018. *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, UMSIDA Press, Sidoarjo.
- Takdir, Soltan, 2020. *Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviors (ocb) (studi kasus yapis di tanah papua cabang kabupaten jayawijaya)*, Palopo, Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo.
- Tjiptono, F, 2016, *Service Management, (Mewujudkan Layanan Prima)*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., 2017. *Service Management, (Mewujudkan Layanan Prima)*, Edisi 3, Yogyakarta: Andi
- Wahyudi, dkk, 2020. *Komitmen Organisasi (Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia)*, UNPAM Press, Pamulang.
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Xaverius, Steven Sek, 2020. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Intention to Leave (Studi Pada Karyawan PT. Bitung Mina Utama)*, Semarang, Jurnal Bisnis dan Manajemen