

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PADA KANTOR SAMSAT MAKASSAR**

Diajukan Oleh :

ELIS

4518012163



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BOSOWA

MAKASSAR

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Makassar

Nama : ELIS

NIM : 4518012163

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat Penelitian : Kantor Samsat Makassar

UNIVERSITAS BOSOWA

Pembimbing I Pembimbing II

[Signature] *[Signature]*

Dr. Muhlis Ruslan, SE., M.Si. Dr. H. Herminawati, SE., MM

Mengetahui dan Mengesahkan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi Manajemen

[Signature]
Dr. H. Herminawati, SE., MM

[Signature]
Ahmad Jumarding., SE., MM

Tanggal Pengesahaan.....

PERYATAAN KOERSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ELIS
Nim : 4518012163
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Makassar.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sama sekali.

Makassar 27 Juli 2022

Mahasiswa Yang Bersangkutan



ELIS

KATA PENGANTAR

Untaian puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan teriring salam dan shalawat hanya tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen Universitas Bosowa Makassar dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Makassar.”**.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

1. Pertama- pertama, ucapan terima kasih penulis berikan kepada Rektor Universitas Bosowa Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si.
2. Ibu Dr. HJ. Herminawati Abu bakar SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Indrayani Nur, S.Pd SE., M.Si Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
4. Bapak Ahmad Jumarding, SE., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
5. Kepada Bapak Dr. Muhlis Ruslan.,SE.,M.Si dan Ibu Dr.Hj.Herminawati.,SE.,MM sebagai dosen pembimbing atas waktu yang

telah diluahkan untuk membimbing, memberi motivasi dan memberi bantuan literature, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis.

6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa yang telah memberikan Ilmu dan Pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah. Beserta Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa, terima kasih atas bantuannya dalam pengurusan Administrasi.
7. Kepada Kantor SAMSAT Makassar dan seluruh pegawai yang telah menerima saya untuk magang di kantor tersebut dan juga membantu dalam melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Kepada kedua orang tua saya, Terima kasih atas kasih sayang, cinta, perhatian dan dukungan yang berlimpah yang selalu diberikan, semoga dengan terselesaikan studi ini dapat memberikan pelita yang senantiasa bercahaya direlung hati kalian.
9. Kepada teman-teman seperjuangan saya di kampus kelas Manajemen E, terkhusus yaitu Nunung Wardani, Yunike putri, Riska Amelia Saputri, dan Sumarni. yang telah membuat masa perkuliahan ini menjadi berkesan. Semoga suatu saat kita dapat bertemu kembali dengan keadaan yang berbeda dan lebih baik tentunya.
10. Yang terakhir, apresiasi luar biasa kepada saya sendiri atas ketekunan dan perjuangan selama menempuh pendidikan di Universitas Bosowa Makassar.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini, sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran konstruktif yang membangun akan

lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga kabaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapat pahala di sisi Allah SWT, Amin Yaa Rabbal Amin.

Makassar 27 Juli 2022

Penulis

ELIS



**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND ORGANIZATIONAL
CULTURE ON EMPLOYEE PERFORMANCE
AT MAKASSAR SAMSAT OFFICE**

By:

ELIS

**Management Study Program, Faculty of Economics and Business
Bosowa University**

ABSTRACT

Elis. 2022. Thesis on the Influence of Service Quality and Organizational Culture on Employee Performance at the Makassar Samsat Office supervised by Dr. Muhlis Ruslan.,SE.,M.Si dan Ibu Dr.Hj.Herminawati.,SE.,MM

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality and Organizational Culture on Employee Performance at the Makassar Samsat Office.

The object of research is the Makassar Samsat Office. The analytical tools used are descriptive analysis models and multiple linear analysis models.

The results showed that the two variables had a simultaneous or partial effect on employee performance; where the value of t_{count} is $6.326 > t_{table} 1.679$ and a significance value of $0.000 < 0.05$ for the variable (X1) Then for $4.562 > t_{table} 1.679$ and a significance of $0.001 < 0.05$ for the variable (X2) So that both variables have an influence on employee performance. Makassar Samsat Office.

Keywords: *Service Quality, Organizational Culture, Employee Performance.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT
MAKASSAR**

Oleh:

ELIS

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bosowa

ABSTRAK

Elis. 2022. Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Makassar binaan Dr. Muhlis Ruslan.,SE.,M.Si dan Ibu Dr.Hj.Herminawati.,SE.,MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Samsat Makassar.

Objek penelitian adalah Kantor Samsat Makassar. Alat analisis yang digunakan adalah model analisis deskriptif dan model analisis linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh secara simultan atau parsial terhadap kinerja karyawan; dimana nilai t_{hitung} sebesar $6,326 > t_{tabel} 1,679$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ untuk variabel (X1) Kemudian sebesar $4,562 > t_{tabel} 1,679$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$ untuk variabel (X2) Sehingga kedua variabel memiliki pengaruh pada kinerja karyawan. Kantor Samsat Makassar.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan.

DAFTAR ISI

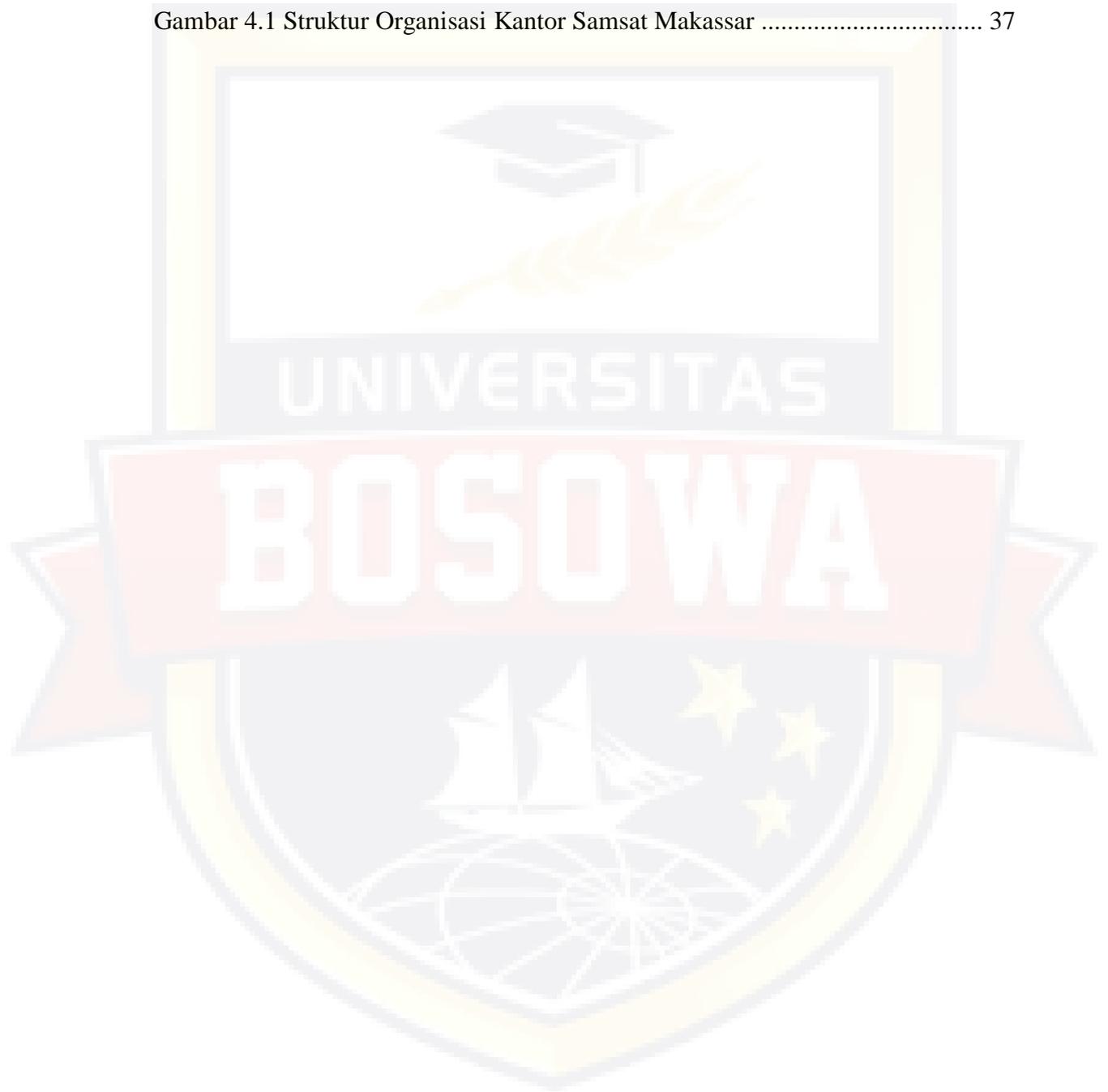
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kerangka Teori	5
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	5
2.1.2 Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.6 Pengertian Budaya Organisasi	19
2.1.7 Indikator Budaya Organisasi.....	21
2.1.8 Ciri – ciri Budaya Organisasi.....	21
2.1.9 Fungsi Budaya Organisasi	23
2.1.10 Pengertian Budaya Organisasi	24
2.1.11 Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	25
2.1.12 Indikator Kinerja Karyawan	26
2.2 Kerangka Pikir	27

2.3 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	30
3.2 Jenis Dan Sumber Data	30
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Metode Analisis	34
3.6 Defenisi Operasional	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.1 Visi Dan Misi Perusahaan	36
4.1.2 Tujuan Perusahaan	36
4.1.3 Struktur Organisasi Dan Pembagian Tugas	37
4.2 Deskripsi Data	43
4.2.1 Hasil Observasi	43
4.2.2 Hasil Wawancara	43
4.2.3 Karakteristik Tanggapan Responden	43
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel	46
4.3 Analisis Data	49
4.3.1 Analisis Deskriptif	49
4.3.2 Analisis Linear Berganda.....	51
4.4 Pembuktian Hipotesis	53
4.4.1 Hasil Uji t (Parsial)	53
4.4.2 Hasil Uji F (Simultan).....	55
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63
1.1 Jumlah Karyawan Kantor Samsat Makassar	3

4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	44
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	45
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1	46
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2.....	47
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel X3	48
4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel kualitas pelayanan.....	63
4.10	Hasil Uji Validitas.....	49
4.11	Hasil Uji Reabilitas.....	51
4.12	Hasil Olahan Data Regresi.....	51
4.13	Hasil Uji Determinasi (Model Summary).....	53
4.14	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	54
4.15	Hasil Uji Simultan (Uji f).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema kerangka Pikir.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Samsat Makassar	37



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instansi pemerintah merupakan kumpulan individu yang dipilih secara unik untuk menyelesaikan kewajiban negara sebagai bentuk administrasi ke daerah setempat karena organisasi pemerintah memiliki tugas salah satunya adalah pegawai negeri. Robbins mengatakan dalam Sembiring (2012: 13) asosiasi adalah elemen sosial yang sengaja direncanakan, dengan batas yang agak dikenali, yang berkaitan dengan premis yang cukup konsisten untuk mencapai tujuan bersama atau pengumpulan tujuan.

Undang-Undang Publik Nomor 25 tahun 2009 merupakan peraturan yang mengarahkan standar administrasi yang baik yang merupakan kelayakan dari unsur-unsur pemerintahan itu sendiri. Sifat administrasi dalam suatu asosiasi sangat terkait dengan budaya hierarkis. Landasan inilah yang merupakan proses pemikiran keberadaan organisasi pemerintah, untuk menjadi spesifik menawarkan jenis bantuan sehingga keadaan dalam organisasi pemerintah yang dapat mempengaruhi sifat Pelayanan salah satunya adalah budaya hierarkis .

Budaya organisasi adalah contoh atau kerangka kerja sebagai mentalitas, nilai, standar sosial, bahasa, keyakinan, upacara yang dibentuk, dibuat dan diberikan kepada individu dari asosiasi sebagai karakter asosiasi yang mengenalinya dari asosiasi yang berbeda dan memutuskan bagaimana perasaan pertemuan, berpikir, dan menanggapi kondisi yang berbeda dan menaklukkan masalah variasi dalam dan luar. Budaya hierarkis tercermin dalam cara sehari-hari

berperilaku individu, yang berarti itu juga merupakan praktik sehari-hari di lingkungan kerja. Kualitas administrasi akan meningkat seiring dengan asimilasi budaya otoritatif. Ini menyiratkan bahwa semakin membumi budaya otoritatif dan kualitas esensial yang telah ditetapkan, semakin baik sifat administrasi yang disampaikan.

Sesuai dengan budaya otoritatif sebagai salah satu ke dalam menghitung bekerja pada eksekusi hirarkis sedemikian rupa mengenai bantuan normal sesuai kebutuhan daerah setempat, Victor Tan (2002:20) memberikan atribut yang menyertainya budaya hirarkis: (1) drive individu, (2) Bergabung, (3) kontrol, (4) toleransi terhadap perjuangan, (5) desain korespondensi, (6) toleransi kegiatan berbahaya, (7) tentu saja, (8) dukungan dalam manajemen (9) karakter, (10) kerangka reward.

Sifat Layanan adalah salah satu kekhasan yang unik, mengingat fakta bahwa aspek dan petunjuk dapat berbeda antara individu yang ditemukan dalam bantuan, sementara sesuai Azwar untuk menaklukkan perbedaan di atas harus digunakan sebagai aturan adalah gagasan penting dari pelaksanaan administrasi kesejahteraan, khususnya memenuhi kebutuhan atau kebutuhan klien administrasi. Kualitas administrasi menyinggung tingkat kesempurnaan Layanan dalam memenuhi kebutuhan dan kebutuhan setiap pembeli. Azwar juga memahami bahwa persyaratan dan permintaan klien administrasi terpenuhi. Oleh karena itu, apa yang tersirat oleh sifat Layanan adalah apa yang menunjukkan tingkat layanan pintu terbuka yang luar biasa dalam menyebabkan pemenuhan pada setiap pembeli.

Kantor one-stop Manunggal authoritative framework (SAMSAT) Kota Makassar merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan Daerah Wilayah Sulawesi Selatan dalam rangka pelaksanaan administrasi pendaftaran kendaraan bermotor. Penanganan bantuan ini mencakup tiga instansi terkait, khususnya Dinas Pendapatan Daerah Provinsi (Dispenda), Kepolisian Daerah (Polda), dan Jasa Raharja. Dinas Pendapatan Daerah dipercayakan untuk menangani penyimpan pendapatan terdekat, Polda dipercayakan untuk menangani pendaftaran legitimasi kepemilikan kendaraan dan Jasa Raharja menangani pendaftaran perlindungan yang terkait dengan kecelakaan pada klien.

Mengingat landasan di atas, para pencipta tertarik untuk memilih judul pemeriksaan tentang " **“ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Makassar “.**"

1.1 Perumusan Masalah

Mengingat penggambaran Yayasan tahu merinci masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana dampak kualitas pelayanan terhadap eksekusi pekerja di Kantor Samsat Makassar ?
2. Bagaimana pengaruh Budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Makassar?

1.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rencana masalah yang digambarkan di atas, alasan untuk berkonsentrasi secara keseluruhan adalah untuk mendapatkan data atau garis besar

dampak kualitas administrasi dan budaya hirarkis pada pelaksanaan pekerja di kantor samsat makassar .

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Makassar?
2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat?

1.3 Manfaat Penelitian

Keuntungan yang dapat diambil dengan menjelajahi subjek ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Eksplorasi ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih top to bottom tentang cara hidup organisasi khususnya sifat pelayanan yang sangat bagus untuk semua Gathering.

2. Manfaat Praktis

Pemeriksaan ini seharusnya menjadi bahan yang relevan dalam eksplorasi berikut

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Kajian Teori

1.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Hasibuan,2019:10) manajemen sumber daya manusia yang merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Menurut Ahli Ganyang (2018:1) manajemen sumber daya manusia terdiri dari dua makna yaitu manajemen dan sumber daya manusia. Kata manajemen sering dimaknai sama dengan kata to manage yang berarti mengelola. Selain itu kata mengelola mengandung makna perencanaan, pengorganisasian, penempatan, kepemimpinan, dan pengendalian dalam rangka mencapai tujuan perusahaan baik secara bersamalah setiap individu, kelompok, dan semua pihak yang terkait dengan perusahaan.

Sedangkan Menurut Mary Parker Follet (2015:3) manajemen sumber daya manusia adalah suatu seni untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan atau dengan kata lain tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan itu sendiri. Menurut (Hamali,2016:2) manajemen sumber daya manusia yang merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan motivasi, pengembangan pengorganisasian tenaga kerja .

1.1.2 Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia

Keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata - mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Kontinuitas pembangunan yang dilakukan sekarang di negara kita, betapa pun hanya dapat dipertahankan bila kualitas SDM yang ada mendapat perhatian serius baik dari pemerintah maupun dari kalangan swasta.

Oleh karena itu, perlu pengembangan SDM di negara kita mengingat jumlah penduduk Indonesia yang besar, yang merupakan sumber produktif potensial sehingga dapat diubah menjadi sumber produktif yang nyata. Demikian pula perhatian yang semakin besar di Indonesia, terhadap manajemen oleh lembaga-lembaga swasta diharapkan akan mampu membawa dampak positif terhadap perkembangan ekonomi dan perusahaan pada masa yang akan datang. Pengelolaan SDM bersifat unik, manusia merupakan sumber utama dalam menjalankan organisasi/perusahaan/ bisnis, karena fungsi manusia sebagai pelaku, pengelola dan sebagai pelaksana dalam proses produksi dalam bisnis. SDM memiliki ciri khas yang berbeda dengan sumberdaya yang lain, memiliki sifat unik yaitu sifat manusia yang berbedabeda satu dengan yang 11 lain, memiliki pola pikir bukan benda mati. Kekhususan inilah yang menyebabkan perlu adanya perhatian yang spesifik terhadap sumberdaya ini. Mengelola manusia tidak semudah mengelola benda mati yang dapat diletakkan, diatur sedemikian rupa sesuai kehendak manajer. Manusia perlu diperlakukan sebagai manusia seutuhnya

dengan berbagai cara supaya masing-masing individu tersebut mau dan mampu melaksanakan pekerjaan, aturan dan perintah yang ada dalam organisasi tanpa menimbulkan dampak yang merugikan perusahaan maupun individu sebagai karyawan dalam perusahaan. Orang yang mengatur disebut manajer personalia/ manajer sumberdaya manusia. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Sumber daya manusia merupakan aset dalam segala aspek pengelolaan terutama yang menyangkut eksistensi organisasi. Sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam pengertian praktis sehari-hari, SDM lebih dimengerti sebagai bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi. Oleh karena itu, dalam bidang kajian psikologi, para praktisi SDM harus mengambil penjurusan industri dan organisasi.

2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Arif Yusuf Hamali 2018:15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut:

a. Tujuan sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan

tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Organisasi atau perusahaan bisnis diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalah- masalah sosial. Implikasi dari tujuan sosial MSDM di perusahaan adalah ditambahkannya tanggung jawab sosial ke dalam tujuan perusahaan atau yang dikenal dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) seperti program kesehatan lingkungan, proyek perbaikan lingkungan, program pelatihan dan pengembangan (*Research & Development*), serta menyelenggarakan gerakan dan mesponsori berbagai kegiatan sosial.

Perusahaan merupakan bagian integrasi dari kehidupan masyarakat. Perusahaan akan menjadi efektif selama menjalankan aktivitas yang dibutuhkan masyarakat. Kontribusi perusahaan terhadap masyarakat mengindikasikan bahwa faktor di luar organisasi akan berpengaruh terhadap aktivitas dan kemajuan organisasi. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis untuk menyediakan produk dan jasa yang diperlukan dengan tingkat harga yang wajar, bermutu, dan pengiriman yang tepat waktu. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis mematuhi nilai dan norma sosial. Masyarakat menginginkan setiap perusahaan bisnis dapat menyerap dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada, dan pada akhirnya masyarakat mengkehendaki agar setiap karyawan diperlakukan secara adil dan bijaksana.

b. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Divisi sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi.
- b. Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif.
- c. Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
- d. Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak karyawan.
- e. Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.

Kunci kelangsungan hidup organisasi terletak pada efektivitas organisasi dalam membina dan memanfaatkan keahlian karyawan dengan berusaha meminimalkan kelemahan karyawan. Efektivitas organisasional bergantung pada efektivitas sumber daya manusianya, tanpa adanya tenaga kerja yang kompeten, suatu organisasi atau perusahaan akan berjalan biasa-biasa saja, walaupun organisasi itu mampu bertahan.

c. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Divisi sumber daya manusia harus meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan cara memberikan konsultasi yang baik. Divisi sumber daya manusia semakin dituntut untuk mampu menyediakan program-program rekrutmen dan pelatihan ketenagakerjaan. Divisi sumber daya manusia harus mampu berfungsi sebagai penguji realitas ketika para manajer lini mengajukan gagasan dan arah yang baru.

d. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis. Konflik antar tujuan organisasi dapat menyebabkan kinerja karyawan rendah, ketidakhadiran, bahkan sabotase. Perusahaan diharapkan bisa memuaskan kebutuhan para karyawan yang terkait dengan pekerjaan. Karyawan akan bekerja efektif apabila tujuan pribadinya dalam bekerja tercapai. Aktivitas sumber daya manusia haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan imbalan yang ditawarkan oleh perusahaan.

2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam menjelaskan pengertian Kualitas Pelayanan ini penulis mengambil beberapa pendapat para ahli yaitu:

1. Kualitas adalah “segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan” (Batinggi dan Badu, 2009). Menurut Goetsch dalam Siswanto (2005), kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.
2. Tjiptono (2007), mendefinisikan kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

Konsep kualitas sendiri sebenarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: 1). Persepsi konsumen 2). Produk/jasa dan 3).Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa atau layanan (Lupiyoadi, 2013) .

Sviokla dalam Lupiyoadi (2013), mengemukakan bahwa kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut:

1. Kinerja (*performance*) Kinerja disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya didasari oleh preferensi subjektif pelanggan yang pada dasarnya bersifat umum.
2. Keistimewaan produk (*features*). Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini pelanggan) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk (jasa). Dengan demikian, perkembangan kualitas suatu produk jasa menuntut karakter fleksibilitas agar dapat menyesuaikan diri dengan permintaan pasar.
3. Reliabilitas/keterandalan (*reliability*) Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk (jasa). Hal ini menjadi

semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliabel mengalami kerusakan.

4. Kesesuaian (*conformance*). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.
5. Ketahanan atau daya tahan (*durability*). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang dapat diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.
6. Kemampuan pelayanan (*serviceability*). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetisi, kegunaan, dan kemudahan produk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan kerusakan produk, dan pelayanan lainnya. Variabel variabel tersebut dapat merefleksikan adanya perbedaan standar perorangan mengenai pelayanan yang diterima, di mana kemampuan pelayanan suatu

produk tersebut menghasilkan suatu kesimpulan akan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen.

7. Estetika (*aesthetics*). Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk didengar oleh pelanggan. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
8. Kualitas yang dirasakan (*percieved quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa). Namun umumnya pelanggan memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen atau penyedia jasa.

Kualitas pelayanan merupakan dua suku kata yang saling bertautan dan integral, dua suku kata tersebut harus dikerjakan dengan baik dan benar. Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak

sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karna pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Berbagai ahli mendefinisikan kualitas sebagai “kecocokan untuk digunakan”, “pemuhan tuntutan”, “bebas dari variasi”, dan seterusnya.

Menurut Kotler mengutip dari American Society For Quality (2010), Kualitas adalah “total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sementara itu Batinggi dan Badu (2009), mengemukakan bahwa “pelayanan merupakan suatu proses”. Oleh karena itu, objek utama dari pelayanan ialah proses itu sendiri. Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur pelayanan dipersempit menjadi: 1. Tugas layanan, 2. Prosedur layanan, 3. Kegiatan layanan, 4. Pelaksanaan layanan.

Konsepsi kualitas pelayanan merupakan suatu standard kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Pemahaman tersebut tidak bisa hanya berdasarkan asumsi atau cerita apa lagi sesuatu yang mengada-ada, kualitas sebuah produk barang atau jasa harus disesuaikan dengan suatu

standard yang sudah diakui dan diaplikasikan secara internasional, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*).

Konsep kualitas pelayanan tidak terlepas dari implementasi manajemen kualitas ISO 9001. Unsur konsumen tampak dengan jelas dalam interaksi semua aktivitas kualitas jasa, mulai dari identifikasi keinginan konsumen sampai pada pemenuhan persyaratan konsumen. Tujuan akhir dari semua itu adalah memenuhi harapan pelanggan sebagai konsumen perusahaan jasa. Kesadaran akan kualitas dimulai dari diidentifikasinya persyaratan-persyaratan konsumen sampai dimulainya gagasan konsep produk (jasa), bahkan setelah pengiriman kepada konsumen. Hal ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik dan mendengar suara konsumen (Lupiyoadi, 2013).

2.1.4.1 Pengertian Kualitas menurut Goets dan Davis (dalam Tjiptono: 2001)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

- 1) Deming (1986) menyatakan: *the difficulty in defining quality is to translate future needs of the user into measurable characteristics, so that a product can be designed and turned out to give satisfaction at a price that will user pay .* (Kesulitan dalam pendefinisian kualitas adalah mentransliterate atau mengubah kebutuhan yang akan datang dari user atau pengguna kedalam suatu karakteristik yang dapat diperlakukan, supaya sebuah produk dapat didesain atau diubah untuk memberikan kepuasan dengan harga yang akan dibayar oleh user atau pemakai) .

- 2) Crosby(1979) menyatakan: *Quality is conformance to requirements specification* (kualitas adalah kesesuaian dari permintaan atau spesifikasi).
- 3) Juran (1974) menyatakan: *quality is fitness for use.* (kualitas adalah kelayakan atau kecocokan penggunaan).
- 4) Hence (1989) menyatakan: *The quality of a product or service is the fitness of that product or service for meeting is intended used as required by the customer.* (kualitas suatu produk atau jasa adalah kelayakan atau kecocokan dari produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kegunaannya sehingga sesuai dengan yang diinginkan oleh customer).
- 5) Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak. Menurut Achmad (2010: 182) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan .
- 6) Mont Gonerly (dalam Pasolog, 2013: 132) kualitas merupakan “ *the extent to which products meet the requirement of people who use them* ” jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalaunproduk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya ,
- 7) Kualitas layanan telah lama digunakan sebagai focus diskusi para ahli, August William Smith (dalam Akib,2015:3) menyatakan bahwa sistem pelayanan sebagai metode sistematis manajemen dan fungsi administrasi .

2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah

memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari pelanggan yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Beberapa indikator kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

2. Berwujud (*Tangible*)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensiya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana

pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

4. Empati (*Empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya .

2.1.6 Pengertian Budaya Organisasi

Budaya sebagai suatu pola asumsi dasar yang dimiliki bersama yang didapat oleh kelompok ketika memecahkan masalah penyesuaian eksternal

dan integrasi internal yang telah berhasil dengan cukup baik untuk dianggap sah dan oleh karena itu diharapkan untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk menerima, berfikir dan merasa berhubungan dengan masalah tersebut (Rivai, 2003).

Terrence E. Deal dan Allan A. Kennedy, (2000:4 mendefinisikan budaya sebagai pola terintegrasi dari perilaku manusia termasuk pikiran, pembicaraan, tindakan, dan artifak seta tergantung pada kapasitas orang untuk menyimak, dan meneruskan pengetahuan kepada generasi penerus. Budaya didefinisikan sebagai cara hidup orang yang dipindahkan dari generasi ke generasi melalui berbagai proses pembelajaran untuk menciptakan cara hidup tertentu yang paling cocok dengan lingkungannya .

Sedangkan menurut Edgar H.Schein dalam jurnal Wiwik Yuswani (2016) menyatakan bahwa budaya adalah suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan terlaksana dengan baik dan oleh karena itu diajarkan atau diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat memahami, memikirkan, dan merasakan terkait dengan masalah-masalah yang terjadi . jadi budaya merupakan pola asumsi dasar Bersama yang dipelajari kelompok melalui pemecahan masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah terlaksana dengan baik dan terorganisasi yang mempunyai tujuan , nilai-nilai yang sama dan dapat diukur melalui pengaruhnya pada motivasi .

2.1.7 Indikator Budaya Organisasi

1. Inovatif memperhitungkan resiko dan inovatif mengantifikasi resiko
2. Memberi perhatian pada setiap masalah secara detail
3. Berorientasi terhadap hasil yang akan dicapai
4. Berorientasi kepada semua kepentingan karyawan
5. Agresif dalam bekerja
6. Mempertahan dan menjaga stabilitas kerja

2.1.8 Ciri-ciri Budaya Organisasi

Sehubungan dengan itu, Harris (1998) mengemukakan ciri-ciri budaya dalam organisasi yang disebut sebagai dimensi dari organisasi. Ciri-ciri tersebut, yaitu:

1. Tujuan dan misi,
2. Sikap, keyakinan, prinsip-prinsip, dan filosofi,
3. Prioritas, nilai, etika, status, dan system hadiah,
4. Norma dan peraturan,
5. Desain struktur organisasi, dan teknologi,
6. Kebijakan, prosedur, dan proses-proses,
7. System komunikasi, bahasa, dan terminologi,
8. Pengawasan, pelaporan, dan praktik personal,
9. Membuat keputusan, memecahkan masalah, dan resolusi konflik,
10. Kompensasi, pengakuan, dan promosi,
11. Ruang dan lingkungan kerja, dan
12. Kepemimpinan .

De Roche (1987) mengemukakan empat ciri budaya organisasi yang efektif sebagai berikut: (1) struktur dan perintah, (2) dukungan bagi interaksi social, (3) dukungan bagi kegiatan-kegiatan intelektual atau belajar, dan (4) komitmen yang kuat terhadap visi dan misi organisasi. Sedangkan hasil penelitian Soetopo (2001) ada dua belas karakteristik budaya organisasi, yaitu: nilai-nilai keteladanan, tanggung jawab, kebersamaan, otonomi individu, tata aturan/norma, dukungan, identitas, hadiah, performansi, toleransi konflik, toleransi resiko, dan upacara simbolik.

Budaya organisasi muncul dalam dua dimensi, yaitu dimensi yang tidak tampak (intangible) dan dimensi yang tampak (tangible). Dimensi yang tidak tampak yaitu meliputi: spirit/nilai-nilai, keyakinan, dan ideologi yang dimanifestasikan dalam dimensi yang tampak, meliputi: kalimat, baik tertulis maupun lisan yang digunakan, perilaku yang ditampilkan, bangunan, fasilitas, serta benda yang digunakan di sekolah (Caldwell dan Spinks, 1993).

Sedangkan Sergiovanni (1987:128) mengutip pendapat Lundberg menyebutkan bahwa budaya organisasi muncul dalam empat tingkatan, yaitu (1) artifacts, (2) perspectives, (3) values, dan (4) assumption. Pada tingkatan artifacts, budaya organisasi terwujud dalam cerita/kisah, mitos, ritual, seremoni, serta produk-produk yang merupakan simbolisasi nilai-nilai. Wujud budaya organisasi pada tingkatan perspectives adalah peraturan-peraturan dan norma yang dijadikan acuan dalam menyelesaikan problema yang dihadapi oleh organisasi dan menjadi pedoman bersikap dan berperilaku anggota.

Wujud budaya organisasi pada tingkatan values adalah nilai yang dijadikan acuan dalam segala keputusan dan tindakan anggota organisasi serta yang mencerminkan tujuan, identitas, dan standar penilaian terhadap segala sesuatu. Sedang wujud budaya organisasi pada tingkatan assumption merupakan pandangan anggota organisasi mengenai dirinya dan orang lain yang mengarahkan pada hubungan antara dirinya dengan orang lain tempat ia berada.

2.1.9 Fungsi Budaya Organisasi

Budaya organisasi menjalankan sejumlah fungsi di dalam sebuah organisasi. Fungsi-fungsi budaya organisasi, yaitu:

1. berperan menetapkan tapal batas; artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dan yang lain,
2. membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi,
3. mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan diri pribadi seseorang, dan (4) meningkatkan kemantapan sistem sosial organisasi (Robbin, 2003).

Senada pendapat tersebut di atas, Greemers & Reynold (1993) mengemukakan bahwa fungsi budaya organisasi adalah (1) memberikan rasa identitas kepada anggota organisasi, (2) memunculkan komitmen terhadap visi dan misi organisasi, (3) membimbing dan membentuk standart perilaku anggota organisasi, dan (4) meningkatkan stabilitas sistem sosial.

Khususnya fungsi keempat, baik yang dikemukakan oleh Robbin maupun Greemers & Reynold tersebut di atas, budaya organisasi merupakan perekat

sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk apa yang harus dikatakan dan dilakukan oleh anggota-anggota organisasi. Budaya organisasi berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku anggota-anggota organisasi.

Berdasarkan paparan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap anggota organisasi merupakan bagian dari organisasi, yang secara psikologis dan emosional terhadap organisasinya akan menyatu dan melebur dengan komponen lainnya. Semakin kuat ikatan psikologis dan emosional antara anggota organisasi, maka semakin kuat komitmen, rasa identitas, memegang standar perilaku dan mantapnya stabilitas sistem sosial organisasi..

2.1.10 Pengertian Kinerja Pegawai

Secara etimologi, Kinerja berasal dari kata hasil kerja atau prestasi kerja kerja. Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di Lembaga tempat ia bekerja. Sedangkan pengertian Pegawai, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan), sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang pimpinan, direktur, ketua untuk mengelola sesuatu.

Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2014:9) mengartikan bahwa Kinerja Pegawai adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai

seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Hal serupa dikemukakan oleh Sedarmayanti (2011:273) bahwa “Kinerja Pegawai adalah ahasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut Wibowo (2016:8) mengartikan “Kinerja Pegawai adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut,tentang apa yang dikerjsksn dan bagaimana cara mengerjakanya”.

2.1.11 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai

Sedarmayanti (2016:135) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, antarlain :

- 1) Prestasi kerja Hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas,baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
- 2) Keahlian Tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya.keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, insentif dan lain lain.
- 3) Sikap dan perilaku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pegertian perilaku disini juga mencakup kejujuran ,tanggung jawab dan disiplin.
- 4) Kepemimpinan Merupakan aspek manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat,termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

2.1.12 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2016:260) indikator kerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah :

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja yang dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan (Robbins, 2016:260) . kualitas yang dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya dari hasil kerja dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan kemampuan maupun keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan .

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan atau biasa disebut jumlah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbins, 2016:260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan oleh karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah unit atau siklus tersebut jadi misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang telah ditentukan perusahaan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan kemampuan informasi keuangan untuk diproduksi secara tepat waktu sehingga sangat membantu pengguna keputusan

4. Efektifitas

Efektifitas merupakan suatu keterangan yang artinya ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan, sedikit dipahami bahwa efektifitas bermaknakan juga menunjukkan taraf tercapainya tujuan, usaha dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuan.

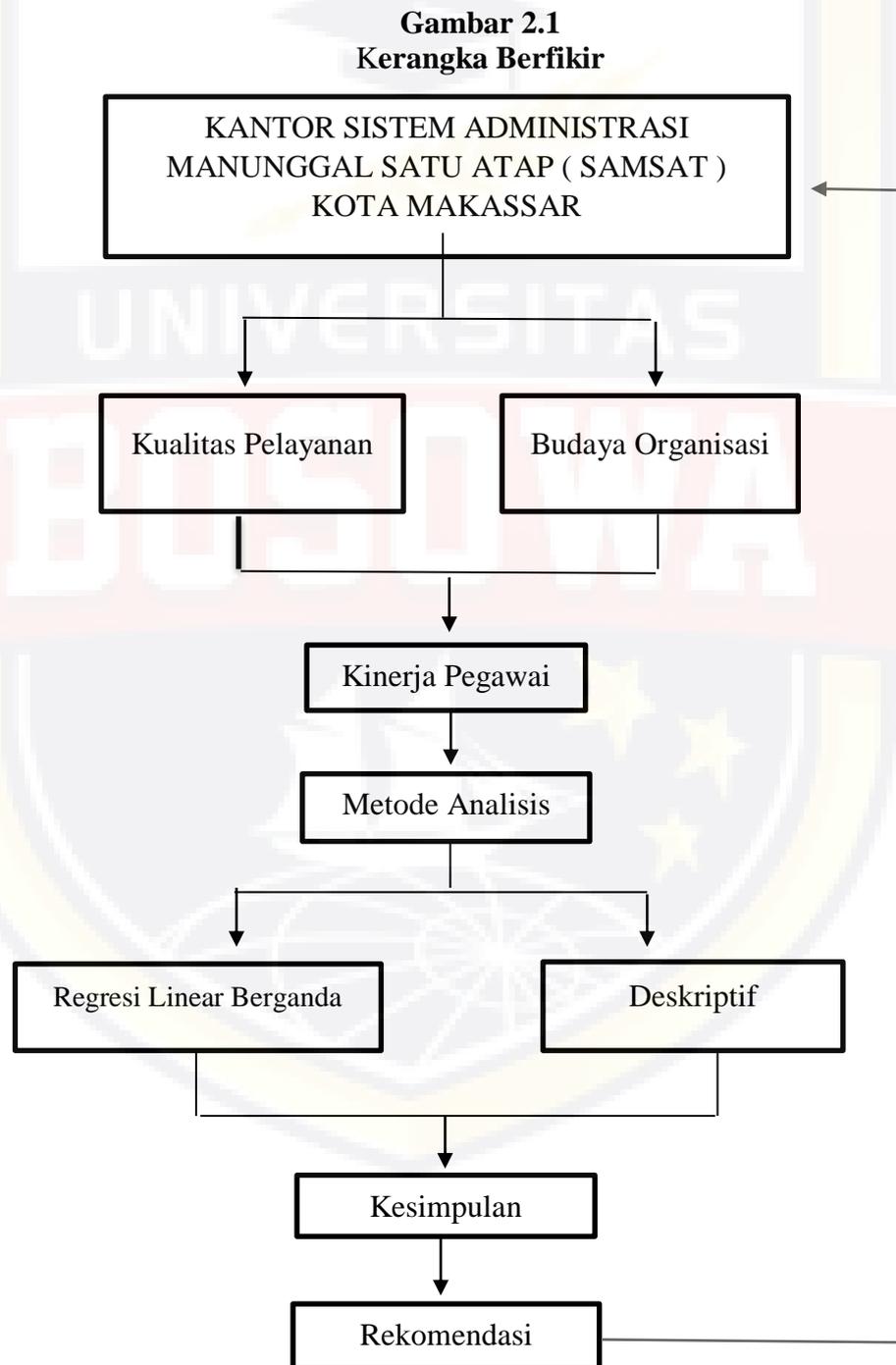
5. kemandirian

kemandirian merupakan kesiapan dan kemampuan individu untuk berdiri sendiri yang ditandai dengan mengambil inisiatif selain itu mencoba untuk mengatasi masalah tanpa meminta bantuan orang lain, berusaha dan mengarahkan tingkah laku menuju kesempurnaan.

BOSOWA

2.2 Kerangka Pikir

Berdasarkan pada latar belakang dan tujuannya dilakukan penelitian ini serta analisis data yang akan digunakan maka dapat digambarkan kerangka pikir dalam penelitian ini adalah:

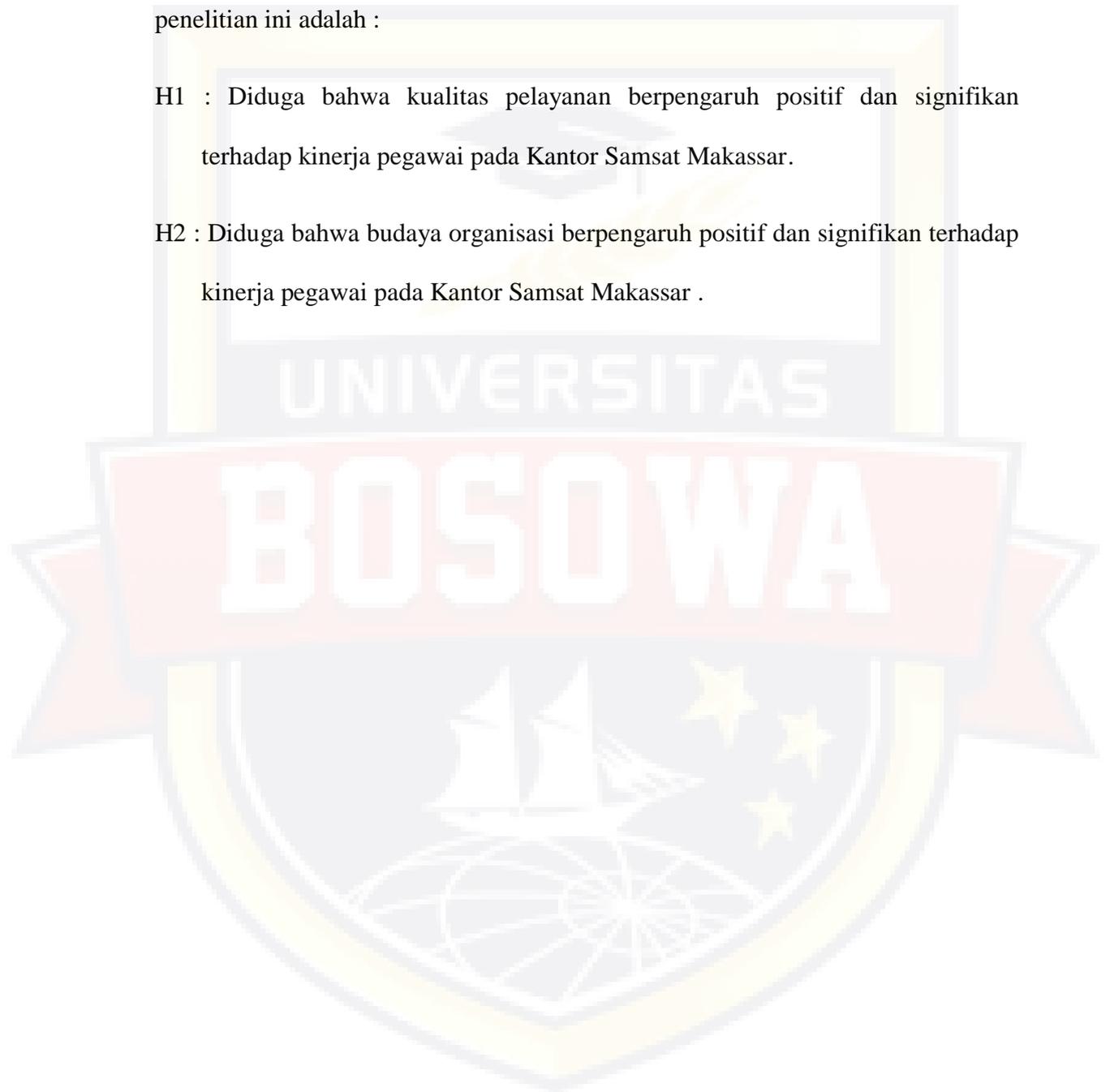


2.3 hipotesis

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut maka hipotesis diajukan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar.

H2 : Diduga bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar .



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) kota Makassar yang beralamat Jl. Andi Mappanyukki No.79, Kunjungmase, Mariso, Kec Mariso Kota Makassar. Responden yang digunakan adalah karyawan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Maret 2022 sampai dengan bulan mei 2022.

3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Dalam melakukan sebuah penelitian agar mempermudah langkah penelitian, seorang peneliti perlu menentukan metode penelitian yang akan digunakan. Adapun jenis penelitian yang dapat digunakan yaitu:

1. Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan(Sugiyono 2017:8).
2. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian

kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok (Sugiyono 2018:213).

2.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

3.2.2.1 Data Primer

Sumber data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber data yang pertama atau tangan pertama dilapangan. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal langsung dari informan yaitu Karyawan di Kantor Samsat Makassar yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan wawancara.

2.2.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian terdahulu serta sumber lainnya yang berhubungan dan relevan dengan masalah dan topic yang sedang diteliti.

3.3 Populasi dan sampel penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020:126). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di Kantor Samsat Makassar yang berjumlah 85 orang.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2020:127). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik sampel random sampling*. *Simple Random Sampling* adalah metode pemilihan sampel secara acak sederhana tanpa memperhatikan strata dan memberikan kesempatan yang sama yang memiliki sifat tidak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2020:129).

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan persentasi kelonggaran kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%. Perhitungan sampel dilakukan dengan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{85}{1 + 85 (0,01)}$$

$$n = \frac{85}{1,85}$$

$$= 45,9 = 46$$

Sampel pada penelitian ini ialah karyawan pada Kantor Samsat Makassar yang berjumlah 46 orang.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menyusun proposal penelitian, diantaranya sebagai berikut :

3.4.1 Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti . untuk memperoleh data, angket sebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian) .

3.4.2 Wawancara Langsung

Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara penanya dan narasumber yang saling memberikan respon dengan tujuan mendapatkan informasi yang dibutuhkan Untuk mendapatkan informasi untuk menyusun data yang dibutuhkan penulis , maka penulis melakukan Tanya jawab dengan Karyawan di Kantor Samsat Makassar secara langsung.

Dalam kesempatan ini, penulis menggunakan jenis wawancara terstruktur dimana wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila pengumpul data atau informasi telah mengetahui dengan pasti mengenai informasi yang akan didapatkan maka dari itu sebelum melakukan wawancara pengumpul data telah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang alternative jawabannya telah disiapkan sebelumnya.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu bentuk kegiatan merekam, mengabadikan dan menyimpan data dari suatu kegiatan yang berfungsi sebagai penyedia informasi terkait isi dokumen untuk penggunaannya sebagai alat bukti dan data akurat terkait kegiatan yang telah dilaksanakan. Pada penelitian ini kegiatan

dokumentasi digunakan untuk mendapatkan gambar saat penelitian sedang dilaksanakan.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini agar dapat memecahkan masalah dan membuktikan kebenaran hipotesis yang telah di ajukan sebelumnya dengan menggunakan teknik analisis sebagai berikut.

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono, 2014 : 147 . Metode yang bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang sudah dipahami dengan cara mendeskripsikan atau menguraikan data yang telah terkumpul dan selanjutnya menganalisis data dengan analisis yang diolah dengan program SPSS *for Windows*, yang mana analisis tersebut akan dibentuk kesimpulan.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda. Model regresi dalam penelitian ini (Sugiyono, 2017) adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y : Kinerja Karyawan

b : Koefisien Variabel

a : Konstanta

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Budaya Organisasi

e : Error

3.6 Definisi Operasional Variabel

1. Budaya Organisasi merupakan keyakinan, nilai-nilai, simbol-simbol, dan asumsi yang menjadi dasar pegawai atau aparat dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan, pemberdayaan, pembangunan dan pelayanan publik .
2. Kualitas Pelayanan merupakan suatu hal yang membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.
3. Kinerja Karyawan adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) kota Makassar yang beralamat Jl. Andi Mappanyukki No.79, Kunjungmase, Mariso, Kec Mariso Kota Makassar. Responden yang digunakan adalah karyawan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Mei 2022.

4.1.1 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi

“Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat”.

Misi

Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat meningkatkan keamanan dan kenyamanan/ keselamatan kepada pemilik kendaraan roda 4 maupun roda 2, meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan pendapatan negara/ perbaikan kualitas SDM Aparatur.

4.1.2 Tujuan Perusahaan

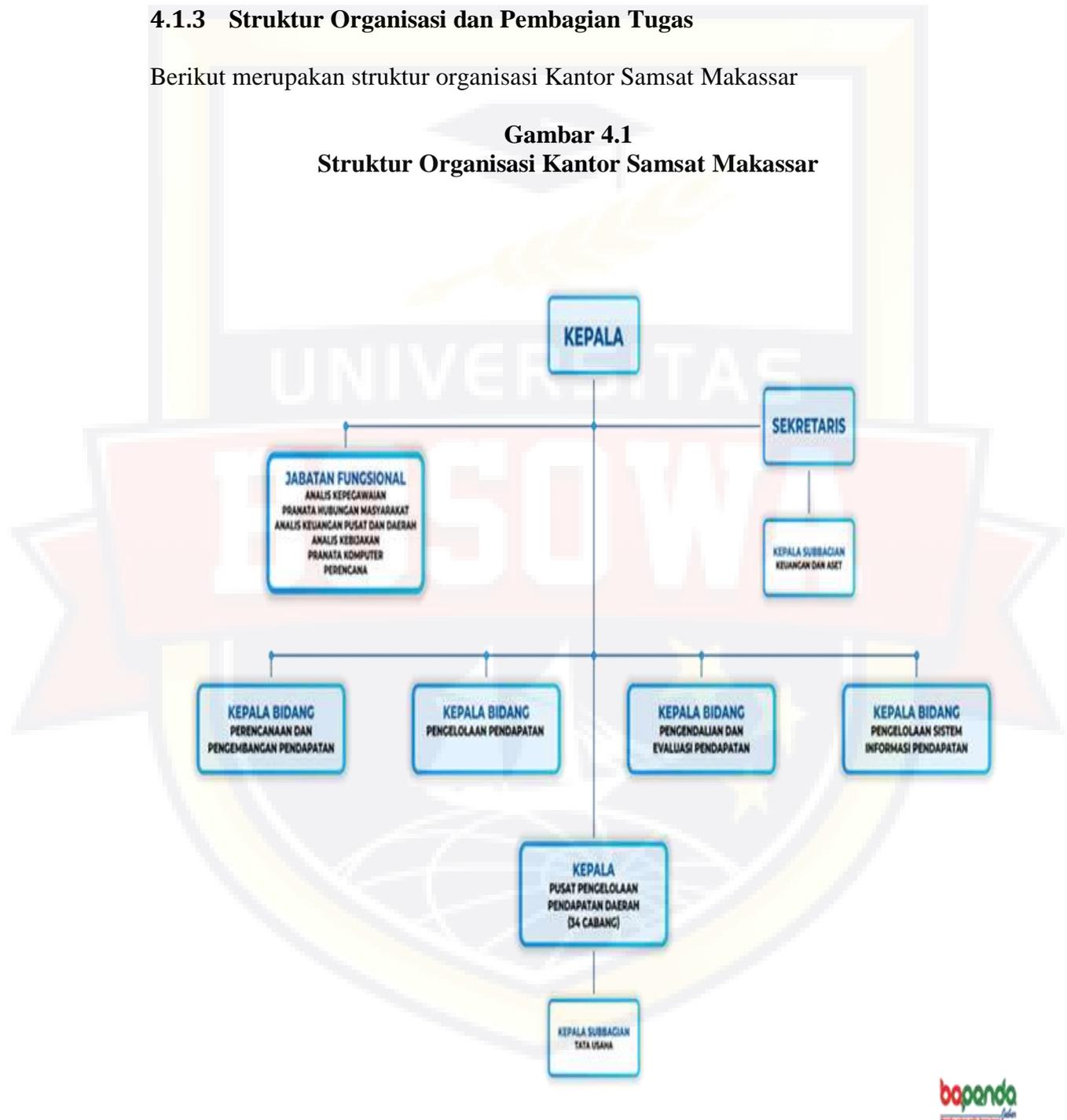
1. Memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan maupun lainnya;

2. Meningkatkan pedapatan asli daerah (PAD);
3. Mendukung pembangunan nasional dan program pemerintah.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Berikut merupakan struktur organisasi Kantor Samsat Makassar

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Samsat Makassar



Sumber : Kantor Samsat Makassar

Adapun untuk pembagian tugas kerja secara umum dapat dijelaskan berikut:

1. Kepala/pemimpin

Kepala adalah organ perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan Sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai ketentuan Anggaran Dasar.

2. Sekretaris

- 1) Membantu meringankan tugas-tugas pimpinan juga sebagai alat pelaksana pusat ketatausahaan.
- 2) Mengadakan pencatatan dari semua kegiatan manajemen, sebagai pusat dokumentasi dan menangani informasi untuk pimpinan.
- 3) Sebagai alat komunikasi organisasi / perusahaan menjadi jembatan penghubung.

3. Jabatan Fungsional

- 1) Kelompok jabatan fungsional berkedudukan pada dinas energi dan sumber daya mineral provinsi kalimantan timur mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas teknis sesuai dengan tingkat keterampilan dan keahliannya.
- 2) Kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang dibagi dalam berbagai kelompok sesuai bidang keterampilan dan keahliannya.

- 3) Setiap kelompok dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang diangkat oleh gubernur atas usul kepala dinas.
- 4) Jenis, jenjang dan jumlah jabatan fungsional ditetapkan oleh gubernur berdasarkan kebutuhan, kemampuan dan beban kerja, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Sub bagian Keuangan Dan Aset

- 1) menyiapkan kegiatan penyusunan rencana kegiatan dan anggaran subbagian keuangan dan aset
- 2) membagi tugas kepada bawahan;
- 3) membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- 4) memeriksa hasil kerja bawahan;
- 5) menyiapkan kegiatan penyusunan sasaran kerja pegawai;
- 6) menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- 7) menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan subbagian keuangan dan aset;
- 8) menyiapkan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- 9) menyiapkan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 10) menyiapkan kegiatan penyusunan daftar pelaksanaan anggaran dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 11) melaksanakan penatausahaan barang pakai habis dan barang milik daerah;
- 12) menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi subbagian keuangan dan aset;

- 13) menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan subbagian keuangan dan aset;

5. Bidang Perencanaan Dan Pengembangan Pendapatan

- 1) penyelenggaraan pengkajian bahan kebijakan teknis bidang perencanaan dan pengembangan pendapatan;
- 2) penyelenggaraan perencanaan dan pengembangan pendapatan;
- 3) penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan bidang perencanaan dan pengembangan pendapatan; dan
- 4) penyelenggaraan fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

6. Badan Pendapatan Daerah

- 1) perumusan kebijakan di bidang pengelolaan pendapatan asli daerah;
- 2) penyusunan perencanaan strategis dan rencana kerja tahunan;
- 3) pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pengelolaan pendapatan pajak daerah;
- 4) pelaksanaan pemungutan pajak daerah;
- 5) pengoordinasian penerimaan pad;
- 6) pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pengelolaan pendapatan pajak daerah;
- 7) pembinaan teknis pelaksanaan fungsi penunjang penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah bidang keuangan lingkup pengelolaan pendapatan pajak daerah;
- 8) pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;

7. Bidang Pengendalian Dan Evaluasi Pendapatan

- 1) menyelenggarakan pengkajian program kerja bidang pengendalian dan evaluasi pendapatan;
- 2) menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan teknis di bidang pengendalian dan evaluasi pendapatan dan belanja;
- 3) menyelenggarakan koordinasi, pembinaan dan pengendalian teknis di bidang pengendalian dan evaluasi pendapatan dan belanja;
- 4) menyelenggarakan evaluasi realisasi pajak daerah dan retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya apbd provinsi;
- 5) menyelenggarakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan program apbd badan;
- 6) menyelenggarakan evaluasi implementasi standarisasi kebijakan operasional prosedur pajak daerah dan retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya;
- 7) menyelenggarakan pengendalian dan evaluasi implementasi kebijakan tentang sistem administrasi pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya;
- 8) menyelenggarakan pengendalian dan evaluasi implementasi strategi penyuluhan dan penyebarluasan informasi pajak daerah dan retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya kepada masyarakat;
- 9) menyelenggarakan pengendalian dan evaluasi implementasi kebijakan pelayanan pajak dan retribusi daerah yang berbasis teknologi informasi;
- 10) menyelenggarakan pengendalian dan evaluasi implementasi kebijakan intensifikasi pajak daerah dan retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya;

8. Kepala Pusat Pendapatan Daerah

- 1) perumusan kebijakan provinsi kalimantan tengah di bidang pendapatan daerah, mengoordinasikan, memadukan, menelaraskan dan menyerasikan kebijakan dan kegiatan di bidang pendapatan daerah
- 2) penyusunan dan pelaksanaan rencana kerja dan program pembangunan di bidang pendapatan daerah dalam rangka peningkatan pendapatan daerah
- 3) penyusunan konsep rancangan anggaran pendapatan dan belanja daerah (rapbd) di bidang pendapatan daerah
- 4) pengaturan relokasi pendapatan asli daerah (pad) yang terkonsentrasi pada kabupaten/kota tertentu untuk keseimbangan penyelenggaraan pembangunan, guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat
- 5) penetapan target pendapatan daerah dan melaksanakan upaya pencapaian target tersebut
- 6) intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan daerah
- 7) penyelenggaraan, pengaturan, pembinaan dan bimbingan teknis, pengawasan, pemantauan, evaluasi di bidang pendapatan daerah
- 8) penyelenggaraan urusan kesekretariatan

9. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

- 1) Pelaksanaan administrasi ketatausahaan;
- 2) Pelaksanaan verifikasi produk hukum pelaksanaan program kegiatan;
- 3) Pelaksanaan administrasi kepegawaian;
- 4) Pelaksanaan penyusunan target pendapatan Mess Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, pembukuan dan penyetoran pendapatan mess;

- 5) Pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis Jangka Menengah dan Rencana Kerja Anggaran;
- 6) Pelaksanaan pengelolaan pembukuan Bendahara Penerimaan dan Pengeluaran;
- 7) Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan, berupa penyusunan Dokumen Penggunaan Anggaran;
- 8) Pelaksanaan penyusunan rencana umum pengadaan barang/jasa;
- 9) Pelaksanaan penatausahaan keuangan administrasi pengajuan permintaan dana dan verifikasi administrasi keuangan serta Laporan Keuangann;
- 10) Pelaksanaan penyusunan rencana kebutuhan barang, pemeliharaan aset, daftar investarisasi aset dan laporan pengadaan barang;
- 11) Pelaksanaan pemeliharaan Mess Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Gedung Kantor, Peralatan dan urusan kerumahtangga;
- 12) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugasnya;
- 13) Pelaksanaan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Badan, sesuai standar yang ditetapkan.

4.2 Deskripsi Data

4.2.1 Hasil Observasi

Hasil observasi lapangan didapatkan fakta bahwa adanya permasalahan pencapaian kinerja yang masih sangat rendah

4.2.2 Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan kepala kantor Samsat Makassar, didapatkan fakta-fakta berikut :

1. Kondisi kualitas pelayanan sudah sangat baik;
2. Hasil pencapaian kinerja pegawai di kantor dapat dikatakan *Exeed*, artinya sudah sesuai standar yang telah di tetapkan oleh Kantor Samsat Makassar ;

4.2.3 Karakteristik Tanggapan Responden

Pada penelitian ini karakteristik responden disesuaikan dengan usia, jenis kelamin, dan pendidikan yang mampu menghasilkan gambaran secara umum mengenai sampel penelitian. Berikut merupakan karakteristik responden sesuai dengan usia:

TABEL 4.2
KARAKTERISTIK RESPONDEN SESUAI DENGANUSIA

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-25 tahun	19	41,3
2	26-30 tahun	10	21,7
3	31-40 tahun	10	21,7
4	41-58 tahun	7	15,2
Total		46	100

Sumber: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, 2022

Diketahui terdapat 46 responden yang mengisi keusioner, dimana sebanyak 19 orang responden berusia sekitar 17 – 25 tahun (41,3%), sementara 10 responden (21,7%) berusia sekitar 26– 30 tahun, 10 responden (21,7%) berusia sekitar 31-40 tahun dan 7 orang responden (15,2%) berusia 41-58 tahun.

Selanjutnya hasil karakteristik responden sesuai dengan jenis kelaminnya dijelaskan berikut.

TABEL 4.3
KARAKTERISTIK RESPONDEN SESUAI DENGAN JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	29	63,0
2	Perempuan	17	37,0
Total		46	100

Sumber: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, 2022

Diketahui terdapat 46 responden yang mengisi keusioner, dimana sebanyak 29 orang responden (63,0%) memiliki jenis kelamin laki-laki, sementara untuk perempuannya ada 107 (37,0%) orang responden.

Selanjutnya hasil karakteristik responden sesuai dengan pendidikan terakhirnya dijelaskan berikut:

TABEL 4.4
KARAKTERISTIK RESPONDEN SESUAI DENGAN PENDIDIKAN TERAKHIR

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	19	41,3
2	D3	16	34,8
3	S1	11	23,9
Total		46	100

Sumber: Data Diolah, 2022

Diketahui terdapat 30 responden yang mengisi keusioner, dimana sebanyak 19 orang responden (41,3%) pendidikan terakhirnya adalah SMA sederajat, kemudian ada 16 orang responden (34,8%) pendidikan terakhirnya D3 dan kemudian ada 11 responden (23,9 %) pendidikan terakhirnya S1.

Selanjutnya hasil karakteristik responden sesuai dengan lamanya bekerja dijelaskan berikut:

TABEL 4.5
KARAKTERISTIK RESPONDEN SESUAI DENGAN LAMANYA
BEKERJA.

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	1-5 tahun	8	17,4
2	6- 7 tahun	4	8,7
3	8-10 tahun	13	28,3
4	11-15 tahun	14	30,4
5	20 tahun	7	15,2
Total		46	100

Sumber: Data Diolah, 2022

Tabel 4.5 berdasarkan lama yaitu bekerja dari 46 responden terdiri atas; 8 responden (17,4%) bekerja selama sekitar 1-5 tahun, 4 responden (8,7%) bekerja selama sekitar 6-7 tahun, dan 13 responden (28,3%) bekerja selama sekitar 8-10 tahun, 14 responden (30,4%) bekerja selama 11-15 tahun dan terakhir 7 orang responden bekerja selama 20 tahun (15,2%).

4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel

Berikut merupakan hasil tanggapan dari responden untuk variabel kualitas pelayanan X1:

TABEL 4.6
DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN X1

NO	PERTANYAAN	SKOR					JUMLAH
		SS	S	N	TS	STS	
1	X1. P1	24	22	-	-	-	46

2	X1. P2	32	14	-	-	-	46
3	X1. P3	28	18	-	-	-	46
4	X1. P4	28	18	-	-	-	46
5	X1. P5	27	18	1	-	-	46
Jumlah		139	90	1	-	-	230

Sumber: Data diolah(2022)

Sesuai dengan hasil tanggapan responden di atas, diketahui terdapat 1 variabel yang dituangkan pada 5 bentuk pernyataan kuesioner sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.
2. Apakah pegawai ramah dan peduli terhadap pengunjung.
3. Apakah respon pegawai cepat kepada pengunjung.
4. Apakah penyampaian informasi diberikan dengan jelas.
5. Apakah respon yang dilakukan dengan baik apabila ada complain.

Diketahui hasil tanggapan variabel kualitas pelayanan menyatakan hampir semua menjawab sangat setuju, dimana masing-masing skor totalnya ada 230 yang menjawab sangat setuju 139, sementara untuk skor 90 setuju dan 1 netral. Sehingga dapat disimpulkan secara umum responden sudah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam bekerja.

Selanjutnya berikut merupakan hasil tanggapan dari responden untuk variabel budaya organisasi X2:

TABEL 4.7

DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN TENTANG VARIABEL BUDAYA ORGANISASI X2

NO	PERTANYAAN	SKOR					JUMLAH
		SS	S	N	TS	STS	
1	X2. P1	19	26	1	-	-	46

2	X2. P2	21	25	-	-	-	46
3	X2. P3	17	29	-	-	-	46
4	X2. P4	18	28	-	-	-	46
5	X2.P5	17	29	-	-	-	46
Jumlah		92	137	1	-	-	230

Sumber: Data Diolah (2022)

Sesuai dengan hasil tanggapan responden di atas, diketahui terdapat 1 variabel yang dituangkan pada 5 bentuk pernyataan berikut:

1. Setiap bekerja saya lebih mengutamakan terhadap pelayanan umum dari pada pribadi/kelompok.
2. Saya mentaati peraturan yang ditetapkan.
3. Saya mampu memberikan ide kreatif untuk kemajuan instansi.
4. Jika timbul permasalahan di tempat kerja selalu diselesaikan bersama-sama.
5. Setiap pekerjaan selesai kita mengevaluasi masalah yang ada.

Diketahui hasil tanggapan variabel budaya organisasi menyatakan hampir semua menjawab setuju, dimana masing-masing skor totalnya ada 230 yang menjawab sangat setuju 92 responden, sementara untuk skor 137 setuju dan 1 netral. Sehingga dapat disimpulkan secara umum responden telah melaksanakan budaya organisasi dalam bekerja.

Selanjutnya berikut merupakan hasil tanggapan dari responden untuk variabel Kinerja pegawai Y:

TABEL 4.9
DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN MENGENAI VARIABEL
KINERJA PEGAWAI Y

NO	PERTANYAAN	SKOR					JUMLAH
		SS	S	N	TS	STS	

1	Y1. P1	24	22	-	-	-	46
2	Y2. P2	29	17	-	-	-	46
3	Y3. P3	28	18	-	-	-	46
4	Y4. P4	24	22	-	-	-	46
5	Y5. P5	29	17	-	-	-	46
Jumlah		134	96	-	-	-	230

Sumber: Data Diolah(2022)

Sesuai dengan hasil tanggapan responden di atas, diketahui terdapat 1 variabel yang dituangkan pada 5 bentuk pernyataan berikut:

1. Saya mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan yang telah dibebankan.
2. Saya telah melakukan pekerjaan dengan waktu dan teliti dengan standart yang ditetapkan.
3. Saya mempunyai kuantitas kerja sesuai dengan standart kerja yang telah ditentukan.
4. Apakah anda mampu memenuhilebih dari target pekerja yang telah ditetapkan.
5. Saya Selalu berusaha untuk mengembangkan diri dalam bekerja untuk mendapatkan hasil produktif sesuai SOP.

Diketahui hasil tanggapan variabel kinerja pegawai menyatakan hampir semua menjawab sangat setuju, dimana masing-masing skor totalnya ada 134 yang menjawab sangat setuju, sementara untuk 96 setuju. Sehingga dapat disimpulkan secara umum responden sudah memiliki kinerja yang sangat sangat baik dalam bekerja.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Analisis Deskriptif

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan hasil pengukuran yang memperlihatkan valid tidaknya instrument. Pengujian ini dihitung melalui perbandingan antara signifikansinya yang menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. dilihat bahwa kuesioner dinyatakan valid karena nilai *pearson correlation* berada pada nilai signifikan $0,000 < 0,05$ atau $\alpha = 5\%$. Hal ini berarti bahwa keseluruhan pernyataan dalam kuesioner penelitian, mampu menginterpretasikan variabel.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	KP1	0.000	Valid
	KP2	0.000	Valid
	KP3	0.000	Valid
	KP4	0.000	Valid
	KP5	0.000	Valid
Budaya Organisasi (X2)	BO1	0.000	Valid
	BO2	0.000	Valid
	BO3	0.000	Valid
	BO4	0.000	Valid
	BO5	0.000	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	KPG1	0.000	Valid
	KPG2	0.000	Valid
	KPG3	0.000	Valid
	KPG4	0.000	Valid

	KPG5	0.000	Valid
--	------	-------	-------

Sumber: Olahan SPSS, 2022

Sesuai hasil di atas, diketahui semua pernyataan untuk kualitas pelayanan, budaya organisasi dan kinerja pegawai sudah valid, hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai signifikansinya pada tabel hasil data yang telah di uji.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan nilai indeks yang menjadi bukti konsistensi instrument untuk mengetahui kejadian atau gejala yang sejenis. Nilai reliabilitas dinyatakan tinggi apabila instrument yang dipakai stabil nilainya. Pengujian ini dilakukan menggunakan *Alpha Cronbach*, hal ini dikarenakan jenis datanya adalah likert (Husein, 2010:194).

Sebuah kuesioner dikatakan reliabel jika nilai besarnya signifikansi yaitu 5%. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak dapat diketahui dengan kriteria berikut:

- 1) $< 0,6$ reliabilitasnya lemah
- 2) $0,6 - 0,79$ reliabilitas sudah bisa diterima
- 3) $> 0,8$ reliabilitasnya baik

Tabel 4.11
HASIL UJI RELIABILITAS
Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	15

Sumber: Olahan SPSS, 2022

Sesuai dengan hasil perhitungan di atas variabel kualitas pelayanan, budaya organisasi, kinerja pegawai mempunyai nilai Koefisien *Cronbach Alpha* > 0,914 yang dinyatakan reliabel.

4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini bertujuan membuktikan bagaimana pengaruh kesehatan kerja, keselamatan kerja k3 terhadap produktivitas pegawai secara parsial dan simultan. Berikut merupakan tabel hasil perhitungannya:

Tabel 4.12
Hasil Olahan Data Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,450	1,230		1,452	,082
	KUALITAS PELAYANAN	,252	,142	,230	6,326	,000
	BUDAYA ORGANISASI	,051	,138	,055	,4,562	,001

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

Sumber: Olahan SPSS 2022

Berikut persamaan regresinya sebagai interpretasi dari tabel 4.12:

$$Y = -3,450 + (0,252)X_1 + (0,051)X_2.$$

Selanjutnya, berikut penjabaran dari persamaan diatas:

Konstanta (a) = -3,450 yang merupakan nilai konstanta, artinya dengan adanya kualitas pelayanan, budaya organisasi, maka kinerja pegawai di tingkatkan sebesar -3,450%;

β_{1X1} = Nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan adalah 0,252, artinya jika tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan ditingkatkan maka pengaruh pada kinerja pegawai mampu bertambah 0,252%.

β_{2X2} = Nilai koefisien regresi dari variabel budaya organisasi adalah 0,051, artinya jika tanggapan responden mengenai budaya organisasi ditingkatkan maka pengaruh pada kinerja pegawai mampu bertambah 0,051%.

Dari hasil persamaan regresi yang telah dikemukakan, pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar adalah variabel kualitas pelayanan sebesar 0,252 yang nilainya paling besar. sementara untuk koefisien beta dari variabel budaya organisasi 0,051 nilai yang paling rendah yaitu budaya organisasi. Nilai tersebut membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan pengaruhnya paling besar atau dominan.

Kemudian dari hasil koefisien korelasi antara variabel (kualitas pelayanan, budaya organisasi) diketahui nilai determinasinya berikut:

Tabel 4.13
Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,982 ^a	,872	,772	,767
a. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI				

Sumber: Olahan SPSS, 2022

Sesuai dengan hasil pengujian SPSS di atas, diketahui nilai R sebesar 0,982^a, dengan demikian variabel kualitas pelayanan, budaya organisasi, berpengaruh positif dan signifikan kepada kinerja pegawai sebesar 82 %. Sementara untuk nilai R² sendiri yaitu 0,872 yang artinya variabel kualitas pelayanan, budaya organisasi, mampu menjelaskan kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar sebesar 72%, dan 19% kinerja pegawai dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dijelaskan disini.

4.4 Pembuktian Hipotesis

4.4.1 Hasil Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependennya. Adapun untuk kriteria pengujiannya meliputi:

- 1) Jika nilai T hitung > T tabel, artinya terdapat pengaruh X terhadap Y secara individu;
- 2) Jika nilai T hitung > T tabel, maknanya tidak terdapat pengaruh X terhadap Y secara individu.

Penjelasan:

$$T \text{ tabel} = t(a/2; n-k-1) = (0,05; 45) = 1,679$$

a = Tingkat kepercayaan

k = Banyak variabel

n = Banyak sampel

Tabel 4.14
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,450	1,230		1,452	,082
	KUALITAS PELAYANAN	,252	,142	,230	6,326	,000
	BUDAYA ORGANISASI	,051	,138	,055	,4,562	,001

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

Sebagaimana hasil Uji t di atas, berikut penjelasannya:

1. Dari hasil analisis data pada variabel kualitas pelayanan diketahui nilai t_{hitung} sebanyak 6,326, sementara nilai t_{tabel} nya adalah 1,679, oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan untuk besarnya signifikansi adalah 0,000 yang artinya H1 diterima. Kesimpulannya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai;
2. Selanjutnya hasil analisis data pada variabel budaya organisasi, diketahui nilai t_{hitung} sebanyak 4,562, sementara nilai t_{tabel} nya adalah 1,679, oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan untuk besarnya signifikansi adalah 0,001 yang artinya H2 diterima kesimpulannya variabel budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ;

4.4.2 Hasil Uji F (Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan seluruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Selain itu juga bisa

dilakukan untuk mengetahui kesesuaian model regresinya, dan berikut merupakan bentuk hipotesisnya:

Ha : Terdapat pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen;

Ho : Tidak ada pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen;

Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika besarnya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka diketahui ada pengaruh X terhadap Y secara simultan;
- 2) Jika besarnya nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak ada pengaruh X terhadap Y secara simultan.

$$\text{Rumus} = F \text{ table} = f(k; n-k) = f(3; 45) = 3,23$$

Penjelasan:

k = Banyaknya variabel independen;

n = Banyaknya sampel

Tabel 4.15

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102,221	2	30,677	12,289	,000 ^b
	Residual	12,237	43	,123		
	Total	9,230	45			
a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI						
b. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN						

Sumber: Olahan SPSS, 2022

Berdasarkan pengujian di atas, diketahui besarnya f_{hitung} yaitu 12,289, sementara untuk f_{tabel} nya adalah 3,23 dengan taraf signifikansinya $\alpha < 0,000^b < 0,05$. Sehingga kesimpulannya $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan artinya kualitas pelayanan, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Sesuai dengan hasil pengujian program SPSS versi 25, diketahui secara parsial dari ke 2 variabel yang penulis teliti (kualitas pelayanan, budaya organisasi) terdapat 2 variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makaasar. Hasil tersebut diketahui berdasarkan analisis uji f berikut:

1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Nilai t hitung dalam kualitas pelayanan t hitung (6,326) lebih besar dibanding t tabel (1,679) dengan tingkat signifikan 0,000 sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulannya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar. Hal ini juga disebabkan oleh beberapa indikator variabel kualitas pelayanan yang disebar penulis dalam pertanyaan kuesioner yang berjalan secara maksimal. Dimana Kantor Samsat Makassar sudah sepenuhnya memberikan kualitas pelayanan prima dalam bekerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Aris Widanarko (2015) dengan judul penelitian : Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Surakarta (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan BBN-KB meliputi pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II. BBN-KB I yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan bekas atau untuk pergantian surat kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya. Pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II dilakukan dengan prosedur yang sama. Hal yang membedakan dalam pelayanan BBN-KB I dan BBN-KB II adalah persyaratan administratif. Standar waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Kota Surakarta adalah kurang lebih sekitar 50 menit. Dalam pelayanan BBN-KB, hal pokok yang sangat mempengaruhi kelancaran kegiatan pelayanan adalah mengenai prosedur pelayanan, persyaratan kelengkapan dalam pengurusan BBN-KB, dan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

2) Variabel Budaya Organisasi (X2)

Nilai t hitung dalam variabel penyediaan program sosialisasi t hitung (4,562) lebih besar dibanding t tabel (1,679) dengan tingkat signifikan 0,001 sehingga H_2 diterima. Kesimpulannya budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar. Hal ini juga disebabkan oleh beberapa pernyataan kuesioner yang disebarkan variabel budaya organisasi yang disebarkan penulis dalam pertanyaan kuesioner mayoritas responden menjawab dengan baik dan pegawai sudah menerapkan budaya organisasi dalam bekerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari A.Yuli Yuniarti, Ihyani Malik, Nuriyanti Mustari (2021) dengan judul penelitian Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap

Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Budaya Organisasi di kantor samsat soppeng sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai 83,64 % yang dalam kontinum interpretasi skor berada pada interval 80-100 atau kategori sangat baik, Berdasarkan perhitungan dan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan STNK di kantor samsat soppeng sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai 83,42% yang dalam kontinum interpretasi skor berada pada interval 80-100 atau kategori sangat baik. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Soppeng sebesar 60,3 % sedangkan sisanya 39,7% di pengaruhi oleh faktor kedisiplinan pegawai yang tidak diteliti dalam penelitian ini namun akan diteliti oleh peneliti selanjutnya.

3) Secara Simultan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan program SPSS Seperti pada tabel 4.15 secara simultan kedua variabel yang penulis teliti (kualitas pelayanan, budaya organisasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil Analisis Uji F, nilai signifikansi (Sig.) dalam uji F adalah sebesar 12,289, sedangkan nilai f tabel dengan tingkat kesalahan 5% adalah 3,23. Karena Sig. f hitung (12,289) > f tabel (3,23) maka kedua variabel (kualitas pelayanan, budaya organisasi) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y) atau berarti sudah memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan, budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar didapatkan dengan menyebar kuesioner dan uji regresi melalui variabel kualitas pelayanan, budaya organisasi. Berikut pembahasannya berdasarkan hipotesis yang diajukan peneliti:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar. Dari hasil kuesioner yang disebar peneliti dan diketahui bahwa hasil dari uji tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar, hal ini dibuktikan dengan hasil pelayanan yang sangat baik kepada pengunjung dan pendapatan asli daerah (PAD) sangat meningkat.
2. Dari hasil Uji regresi guna menjawab rumusan masalah kualitas pelayanan, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar. Selanjutnya hipotesis yang diajukan adalah: diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan, budaya organisasi, terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar. Berdasarkan uji regresi kedua variabel, membuktikan bahwa semua variabel berpengaruh secara simultan dan parsial yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), budaya organisasi (X2).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan Uji t, Dari kedua variabel (kualitas pelayanan, budaya organisasi,) terdapat dua variabel mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini sesuai dengan hasil pernyataan kusioner yang di sebarakan.
2. Berdasarkan uji f, kualitas pelayanan, budaya organisasi simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan bagi pihak pegawai Kantor Samsat Makassar terkait sebagai berikut:

1. Sehubungan dengan adanya kualitas pelayanan dan budaya organisasi yang di jalankan maka penelitian yang berhubungan dengan pegawai pada Kantor Samsat Makassar khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Makassar dapat dijadikan acuan dalam menerapkan kebijakan pelayanan dan budaya organisasi dalam lingkungan kerja .
2. Dalam memberikan pelayanan seharusnya pegawai lebih meningkatkan kualitas kinerjanya, terutama dalam pengurusan surat pajak kendaraan dan di harapkan kepada Kantor Samsat Makassar memberikan informasi yang jelas

mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pembuatan surat kendaraan.



DAFTAR PUSTAKA

Afandi.P (2018).Manajemen sumber daya manusia (Teori, konsep, dan indikator) Riau : Zanafa Publising

Agusriadi (2016). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang

Arif. 2017. Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan. Malang: Bayu Media Publising

Ashilah, Zahrani, 2003. Pelayanan Publik dalam Kepuasan Masyarakat. Penerbit Bina Harapan Ilmu, Surabaya

Ayuli Yuniarti,Ihyani Malik, Nuriyanti Mustari.(2021). Pengaruh organisasi terhadap kualitas pelayanan surat tanda nomor kendaraan di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Kabupaten Soppeng

Haeruddin Haffid.(2018). Pengaruh kompetensi, kepemimpinan, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Samsat Polewali Mandar. Derema Jurnal Manajemen vol.13.

Hardiyansyah (2018) kualitas pelayanan publik. Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya . Gava Media, Yogyakarta

Hasibuan, Melayu S.P. 2016.Manajemen sumber daya manuia. Edisi Revisi

Hikamawati. Skripsi. Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di sekretarian daerah kabupaten gowa . 2017 .

Kasmiati, Mia and Guntur,Muhammad and Aslinda, Andi, 2018 . Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar

Sembiring (2012). Dimensi atau karakteristik budaya organisasi pada sektor publik atau birokrasi pemerintah.

Sugiono, (2013) Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung : Alfabeta . CV

Sugiyono. 2017 . Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.Ferrari, JR, Jhonson,JL,& McCown,WG (1995).

Sugiono (2018) Metode penelitian kuantitatif bandung: Alfabeta

Widanarko,Aris, 2010. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Surakarta (Studi pada pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor).

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

Para ahli

- Victor Tan (2002:20) Siswanto (2005)
- Tjiptono (2007). Sedarmayanti (2016:135)
- Hasibuan,2019:10 Melayu S.P Hasibuan (2001:87)
- Ahli Ganyang (2018:1) Batinggi dan Badu, (2009)
- Mary Parker Follet (2015:3) Edgar H.Schein dalam jurnal Wiwik
Yuswani (2016) Michael Zwell (2000:4)
- Arif Yusuf Hamali 2018:15 Hamali,2016:2
- R. Supomo dan Eti Nurhayati (2018:17), De Roche (1987)
- Batinggi dan Badu, 2009 Akib,2015:3
- Harris (1998) Ratminto, 2005
- Wibiwo (2016:160-161) Mont Gonery (dalam Pasolog, 2013: 132)
- Wibowo (2016:160) Lupiyoadi, 2013
- Robbin, 2003 Batinggi dan Badu (2009)
- Wibowo (2016:8) Tjiptono: 2001
- Sedarmayanti (2011:273) Mangkunegra (2014:9)
- Mangkunegra (2014:9) Greemers & Reynold (1993)
- Callldwell dan Spinks, 1993 Sergiovanni (1987:128)
- Sergiovanni (1987:128) Deming (1986)
- Hence (1989) Achmad (2010: 182)
- Mont Gonery (dalam Pasolog, 2013: 132)
- Terrence E. Deal dan Allan A. Kennedy, (2000:4)
- A.A Anawar Prabu Mangkunegara (2001:69)
- Kotler mengutip dari American Society For Quality (2010),

L



A

M

P

I

R

A

N

KEUSIONER PENELITIAN

Lampiran : 1 (Satu) Set Kuesioner

Perihal : Permohonan Menjadi Responden

Kepada :

Yth, Bapak/Ibu

Kantor Samsat Makassar

Saya Elis 4518012163 mahasiswa tingkat akhir jurusan manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bosowa Makassar sedang melakukan penelitian dengan judul“ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Budaya**

Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Makassar”.

Kuesioner ini dibuat sebagai sarana dalam rangka mendukung pembuatan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan studi saya. Saya ucapkan terimakasih atas kesedian Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Hormat Saya,

Penulis

Elis

1. PENTUJUK PENGISIAN

- a. Bacalah setiap pertanyaan dengan saksama.
- b. Isilah dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri Bapak/Ibu.
- c. Berilah tanda ceklis (✓) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar
- d. Keterangan :

Simbol	Kategori	Nilai Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak setuju	1

2. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama Responden :
- b. Jenis Kelamin :
 Laki-Laki Perempuan
- c. Pendidikan Terakhir
 SMA/SMK DIII Sarjana S1
- d. Lama Bekerja
 1-5 Thn 6-7 Thn 8-10Thn 11-15 Thn 20
 Thn

e. Usia

17-25 Thn 26-30 Thn 31-40 Thn 41-58 Thn



No	Kualitas Pelayanan (X1)	Keterangan				
	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.					
2	Apakah pegawai ramah dan peduli terhadap pengunjung.					
3	Apakah respon pegawai cepat kepada pengunjung.					
4	Apakah penyampaian informasi diberikan dengan jelas.					
5	Apakah respon yang dilakukan dengan baik apabila ada complain.					

Kualitas Pelayanan (X1)

Budaya Organisasi (X2)

No	Budaya Organisasi (X2)	Keterangan				
	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Setiap bekerja saya lebih mengutamakan terhadap pelayanan umum dari pada pribadi/kelompok.					
2	Saya mentaati peraturan yang ditetapkan.					
3	Saya mampu memberikan ide kreatif untuk kemajuan instansi.					
4	Jika timbul permasalahan di tempat kerja selalu diselesaikan bersama-sama.					
5	Setiap pekerjaan selesai kita mengevaluasi					

	masalah yang ada.					
--	-------------------	--	--	--	--	--

Kinerja Pegawai (Y)

No	Prestasi Kerja karyawan (Y)	Keterangan				
	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan yang telah dibebankan.					
2	Saya telah melakukan pekerjaan dengan waktu dan teliti dengan standart yang ditetapkan.					
3	Saya mempunyai kuantitas kerja sesuai dengan standart kerja yang telah ditentukan.					
4	Apakah anda mampu memenuhilebih dari target pekerja yang telah ditetapkan.					
5	Saya Selalu berusaha untuk mengembangkan diri dalam bekerja untuk mendapatkan hasil produktif sesuai SOP.					

Kualitas Pelayanan X1					Total X1	Budaya Organisasi X2					Total X1	KINERJA Pegawai Y					TOTALY
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	21
4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	5	24
5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21
4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	5	23
5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	5	22
5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	4	23
4	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22
5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	29	63,0	63,0	63,0
	Perempuan	17	37,0	37,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	19	41,3	41,3	41,3
	26-30 Tahun	10	21,7	21,7	63,0
	31-40 Tahun	10	21,7	21,7	84,8
	41-58 tahun	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	19	41,3	41,3	41,3
	D3	16	34,8	34,8	76,1
	S1	11	23,9	23,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Lamabekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Tahun	8	17,4	17,4	17,4
	6-7 Tahun	4	8,7	8,7	26,1
	8-10 Tahun	13	28,3	28,3	54,3
	11- 15 Tahun	14	30,4	30,4	84,8
	20 Tahun	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102,221	2	30,677	12,289	,000 ^b
	Residual	12,237	43	,123		
	Total	9,230	45			
a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI						
b. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,450	1,230		1,452	,082
	KUALITAS PELAYANAN	,252	,142	,230	6,326	,000
	BUDAYA ORGANISASI	,051	,138	,055	,4,562	,001
a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI						

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,982 ^a	,872	,772	,767
a. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI				

Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	15

Distribution Nilai Tabel $F_{0,05}$

Degrees of freedom for Nominator

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	∞
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
50	4,08	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,95	1,87	1,78	1,74	1,69	1,63	1,56	1,50	1,41
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,85	1,80	1,68	1,63	1,57	1,51	1,46	1,40	1,28
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
∞	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00

Distribusi Nilai t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620