

## **PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA KANTOR CAMAT MEREK KABUPATEN KARO**

**Veramika Br Sembiring<sup>1)</sup>, Rahmayani Nasution<sup>2)</sup>, Deysi Febrianty Br Silalahi<sup>3)</sup>, Masdiana Br Sembiring<sup>4)</sup>, dan Wenina Purba<sup>5)</sup>**  
Fakultas Ekonomi Universitas Darma Agung<sup>1,2,3,4,5)</sup>

Email: [veramikas@gmail.com](mailto:veramikas@gmail.com)<sup>1)\*</sup>, [cii2ny@gmail.com](mailto:cii2ny@gmail.com)<sup>2)</sup>, [nrahmayani84@gmail.com](mailto:nrahmayani84@gmail.com)<sup>3)</sup>, [masdiana.br.sembiring@gmail.com](mailto:masdiana.br.sembiring@gmail.com)<sup>4)</sup>, dan [wenina\\_charbi@gmail.com](mailto:wenina_charbi@gmail.com)<sup>5)</sup>

**Abstrak:** Ada banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya komitmen organisasi dan budaya organisasi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, dimana jumlah populasi sebanyak 22 responden. Sebelum kuesioner disebar pada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, uji F dan uji R<sup>2</sup>. Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ . Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan, diperoleh bahwa:

- (1) Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dibuktikan dengan nilai t hitung (7,121) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05;
- (2) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dibuktikan dengan nilai t hitung (6,829) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05;
- (3) Komitmen organisasi dan Budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dibuktikan dengan nilai F hitung (340,418) > nilai F tabel (3,49) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05.

Kontribusi komitmen organisasi dan budaya organisasi untuk menjelaskan kualitas layanan adalah sebesar 97,3%, sedangkan sisanya sebesar 2,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Komitmen, Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

### ***THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND CULTURE ORGANIZATION ON THE QUALITY OF SERVICE IN KECAMATAN MEREK KABUPATEN KARO***

**Veramika Br Sembiring<sup>1)</sup>, Rahmayani Nasution<sup>2)</sup>, Deysi Febrianty Br Silalahi<sup>3)</sup>, Masdiana Br Sembiring<sup>4)</sup>, Wenina Purba<sup>5)</sup>**  
Fakultas Ekonomi Universitas Darma Agung<sup>1,2,3,4,5)</sup>

Email: [veramikas@gmail.com](mailto:veramikas@gmail.com)<sup>1)\*</sup>, [cii2ny@gmail.com](mailto:cii2ny@gmail.com)<sup>2)</sup>, [nrahmayani84@gmail.com](mailto:nrahmayani84@gmail.com)<sup>3)</sup>, [masdiana.br.sembiring@gmail.com](mailto:masdiana.br.sembiring@gmail.com)<sup>4)</sup>, dan [wenina\\_charbi@gmail.com](mailto:wenina_charbi@gmail.com)<sup>5)</sup>

**Abstract :** *There are many factors that affect service quality, including organizational commitment and organizational culture. This research was conducted with a quantitative approach, where the population was 22 respondents. Before the questionnaire is distributed to respondents, it is first performed a validity test and a reliability test. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis, and hypothesis testing was carried out by t test, F test and R2 test. The multiple linear regression equation obtained in this study is  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ . Based on the hypothesis testing, it was found that: (1) Organizational commitment has a positive and significant effect on service quality, as evidenced by the t value (7,121) > t table value (2,085) and the significance value (0,000) < 0.05; (2) Organizational culture has a positive and significant effect on service quality, as evidenced by the t value (6.829) > the t table value (2.085) and the significance value (0.000) < 0.05; (3) Organizational commitment and organizational culture together have a positive and significant effect on service quality, as evidenced by the calculated F value (340.418) > F table value (3.49) and the significance value (0.000) < 0.05. The contribution of organizational commitment and organizational culture to explain service quality was 97.3%, while the remaining 2.7% was influenced by other variables not examined in this study.*

*Keywords: Commitment, Organizational Culture and Job Satisfaction*

## **I.PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari komitmen dari setiap karyawan. Hal ini dapat dilihat dari sikap kerja setiap karyawan yang penuh perhatian, tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya di perusahaan. Istilah komitmen mengacu kepada keyakinan, pengikat, yang akan menimbulkan energi dalam melakukan yang terbaik. Lebih spesifik, komitmen berdampak kepada performansi kerja

sumber daya manusia, dan pada akhirnya akan sangat berdampak kepada kinerja suatu perusahaan. Maka dari itu fungsi sumber daya manusia, khususnya jajaran manajemen dari lini paling bawah sampai lini puncak wajib berperan sebagai penggerak untuk mewujudkan misi dan sasaran perusahaan. Karyawan dengan komitmen yang tinggi pasti akan memperlihatkan kinerja optimal. Budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh

organisasi dan beragam kebiasaan serta falsafah puncapendirinya, yang terlahir menjadi aturan yang digunakan sebagai acuan dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai sasaran organisasi. Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Dalam rangka mewujudkan budaya organisasi yang cocok diterapkan dalam sebuah organisasi, maka dibutuhkan adanya dukungan serta partisipasi seluruh anggota yang ada dalam lingkup organisasi tersebut. Budaya organisasi sering diklaim sebagai budaya perusahaan pada konteks perusahaan. Dalam hal ini organisasi dapat pula berupa satu proses sosial dan pengaturan aksi berturut-turut sesuai dengan tujuan yang dipilih. Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, karena dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara setiap orang atau individu yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk kepada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari setiap masyarakat. Kantor Camat Merek Kabupaten Karo sebagai salah satu lembaga pemerintah harus menerapkan konsep mengutamakan kualitas pelayanan dan penyediaan sarana yang terbaik. Beberapa bidang pelayanan dan sarana yang harus dikembangkan secara terus menerus, diantaranya meliputi pelayanan fasilitas sarana umum lain yang lebih lengkap dan memadai, sumber daya manusia (pegawai), dan sistem layanan informasi. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin afiliasi yang kuat dengan institusi. Dalam jangka panjang, seperti ini memungkinkan sebuah institusi untuk memahami dengan seksama harapan konsumen atau masyarakat serta kebutuhan mereka. Mengacu penjelasan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh**

## **Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo”.**

### **1.2. Batasan Masalah**

Batasan

Masalah dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah komitmen organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo ?
2. Apakah budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo ?
3. Apakah komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo ?

## **II. URAIAN TEORITIS**

### **2.1. Landasan Teori**

#### **2.1.1. Komitmen Organisasi**

Menurut Siswanto, (2018:75), komitmen dapat juga berarti penerimaan yang kuat individu terhadap sasaran dan nilai-nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut.

#### **2.1.2. Budaya Organisasi**

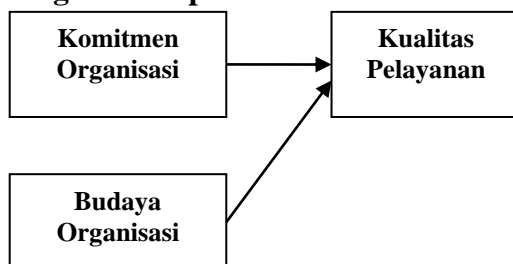
Menurut Samsudin. (2016:87) , budaya organisasi merupakan nilai-nilai yang menjadi pedoman bagi sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam organisasi, dengan begitu masing-masing anggota organisasi wajib memahami nilai-nilai yang ada dan sebagaimana mereka harus bertingkah laku atau berperilaku. Persepsi bersama yang

dianut oleh setiap anggota organisasi, suatu sistem dari makna bersama.

### 2.1.3. Kualitas Layanan

Menurut Supranto, (2017:187) kualitas pelayanan merupakan sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat

### 2.2. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1

#### Kerangka Konseptual

Sumber: Olahan Penulis (2020)

### 2.3. Hipotesis

### 3.3. Definisi Operasional Variabel

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub> : Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo
- H<sub>2</sub> : Budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo
- H<sub>3</sub> : Komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo

## III. METODE PENELITIAN

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penulisan melakukan penelitian berada di Kantor Camat Merek Kabupaten Karo tepatnya pada bulan Februari tahun 2020 sampai dengan bulan Juni tahun 2020.

### 3.2. Populasi dan Sampel

#### 3.2.1. Populasi

Jumlah populasi yaitu semua pegawai Kantor Camat Merek Kabupaten Karo sebanyak 22 orang karena layak dan semuanya berpeluang untuk dijadikan populasi.

#### 3.2.2. Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Merek Kabupaten Karo sebanyak 22 orang.

Tabel 3.1.

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi operasional	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkat penerapan yang diharapkan, serta tindakan pengendalian atas tingkat penerapan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. (Handoko. 2016)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dipercaya</li> <li>2. Memberikan jasa</li> <li>3. Memberikan jasa</li> <li>4. Mudah dijangkau</li> <li>5. Kontak personal</li> <li>6. Memberikan informasi</li> <li>7. Jujur dan dipercaya</li> <li>8. Aman dari bahaya</li> <li>9. Kebutuhan pelanggan</li> </ol>	Skala Likert

		<b>10. Bukti fisik</b>	
Komitmen organisasi (X1)	Komitmen organisasi diartikan sebagai penerimaan yang kuat individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut. (Siswanto, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan tujuan</li> <li>2. Kepentingan organisasi</li> <li>3. Mempertahankan keanggotaan</li> </ol>	Skala Likert
Budaya organisasi (X2)	Budaya organisasi merupakan kumpulan asumsi dan nilai yang disadari atau tidak disadari yang mampu mengikat kepaduan sebuah organisasi. (Sutrisno, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perubahan (inovasi) dan pengambilan resiko</li> <li>2. Berorientasi manfaat</li> <li>3. Berorientasi pada orang</li> <li>4. Orientasi pada tim</li> <li>5. Cenderung lebih kompetitif</li> </ol>	Skala Likert

Sumber: Olahan Penulis (2020)

#### IV. HASIL PENELITIAN

##### 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.1.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Pesentase
1	SMA	12	54,5
2	D3/D4	5	22,7
3	S1	4	18,1
4	S2	1	4,5
Jumlah		22	100.00%

Sumber: Olahan Penulis (2020)

Pegawai Kecamatan Merek Kabupaten Karo untuk pendidikan SMA ada 12 orang atau 54,5 persen. Untuk pendidikan D3/4 ada 5 orang atau 22,7 persen. Untuk pendidikan S1 ada 4 orang atau 18,1 persen. Untuk pendidikan S2 ada 1 orang atau 4,5 persen. Dari data jumlah pegawai menurut pendidikan dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Camat Merek Kabupaten Karo banyak didominasi dengan pendidikan SMA ada 12 orang atau 54,5 persen

##### 4.2. Uji Validitas

Tabel 4.2.  
Uji Validitas

Komitmen Organisasi (X1)		R hit	R tab	Ket
1	Kepercayaan & penerimaan	0,727	0,4227	Valid
2	Keinginan terwujudnya kepentingan organisasi	0,518	0,4227	Valid
3	Mempertahankan keanggotaan organisasi	0,711	0,4227	Valid
Budaya Organisasi (X2)				
1	Inovasi dan Pengambilan Resiko	0,727	0,4227	Valid
2	Perhatian detail	0,518	0,4227	Valid
3	Orientasi pada manfaat	0,711	0,4227	Valid

4	Orientasi pada orang	0,727	0,4227	Valid
5	Orientasi pada tim	0,727	0,4227	Valid
6	Agresivitas	0,518	0,4227	Valid
7	Stabilitas	0,711	0,4227	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)				
1	Reliability	0,711	0,4227	Valid
2	Responsiveness	0,727	0,4227	Valid
3	Competence	0,711	0,4227	Valid
4	Accessibility	0,727	0,4227	Valid
5	Courtesy	0,711	0,4227	Valid
6	Communication	0,444	0,4227	Valid
7	Credibility	0,679	0,4227	Valid
8	Security	0,727	0,4227	Valid
9	Understanding	0,518	0,4227	Valid
10	Tangibles	0,711	0,4227	Valid

**Sumber:OlahanPenulis(2020)**

Penelitian pengujian instrument validitas yang digunakan yaitu pengujian validitas kontruksi dimana pengujian validitas bisa dilakukan dengan analisis konfirmatori yaitu membandingkan r hitung dengan r tabel. Adapun kriteria yang digunakan dalam menetapkan valid tidaknya pernyataan yang digunakan derajat kebebasan ( $df = n - k = 22 - 2 = 20$ ). Dan r tabel = 0,4227. Jika r hitung hasilnya lebih besar daripada tabel maka butir pernyataannya dikatakan valid.

#### 4.3.UjiReliabilitas

**Tabel 4.2.**  
**Uji Reliabilitas**

##### **Reliability Statistics**

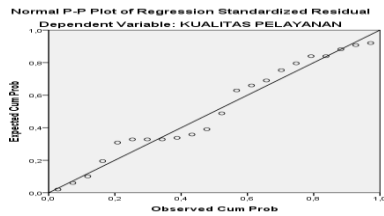
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>,755</b>	<b>21</b>

Dari pengujian yang dilakukan pada variabel loyalitas, kinerja dan kepuasan kerja seluruhnya menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* berada 0,755 lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan semua variabel telah reabel dan dapat diandalkan.

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1. Uji Normalitas

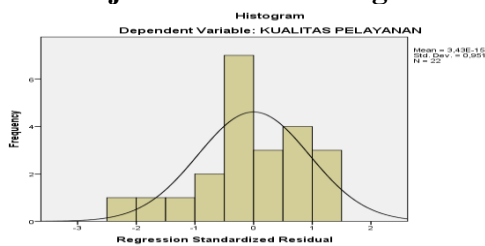
**Tabel 4.3.**  
**Uji Normalitas P-Plot**



Sumber: Olahan Penulis (2020)

Grafik normal probability plot menunjukkan bahwa data atau titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal yang mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

**Tabel 4.4.**  
**Uji Normalitas Histogram**



Sumber: Olahan Penulis (2020)

Dari grafik histogram diatas dapat disimpulkan bahwa grafik histogram telah memenuhi normalitas dimana bentuk kurva pada dua sisi kiri dan kanan adalah simetris dengan kedua bidang yang sama. Bentuk dengan dua sisi tersebut menunjukkan bahwa asumsi klasik dengan menggunakan histogram telah dipenuhi.

##### 4.4.2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.5**  
**Uji Multikolinearitas**

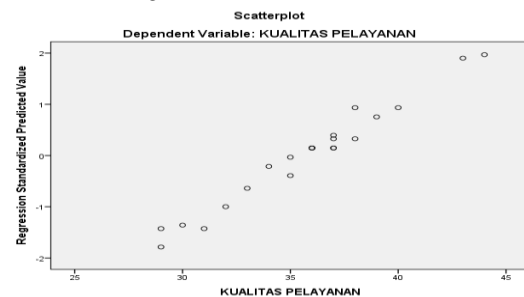
Model	Coefficients <sup>a</sup>					Correlations			Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.812		-.577	.571						
KOMITMEN ORGANISASI	1.693	.236	7.131	.000	.951	.853	.269	.267	3.742	
BUDAYA ORGANISASI	.711	.103	6.882	.000	.949	.845	.260	.267	3.742	

Sumber: Olahan Penulis (2020)

Tabel 4.5 diatas terlihat bahwa nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi yang lebih dari 0,1, berarti bahwa tidak terdapat multikolinieritas / kolerasi antar variabel bebas.

##### 4.4.3. Uji Heterokedastisitas

**Tabel 4.6**  
**Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Olahan Penulis (2020)

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik yang tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

##### 4.4.4. Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.7**  
**Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Correlations			Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.812		-.577	.571						
KOMITMEN ORGANISASI	1.693	.236	7.131	.000	.951	.853	.269	.267	3.742	
BUDAYA ORGANISASI	.711	.103	6.882	.000	.949	.845	.260	.267	3.742	

Sumber: Olahan Penulis (2020)

Dari hasil tersebut diatas, apabila ditulis dalam bentuk persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$$

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

X<sub>1</sub> = Komitmen ORganisasi

X<sub>2</sub> = Budaya Organisasi

Persamaan analisis regresi linear berganda ini dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta -0,812 artinya kualitas pelayanan mengalami penurunan 0,812 persen jika komitmen organisasi dan budaya organisasi tidak dimasukkan dalam persamaan.
2. Nilai koefisien regresi komitmen organisasi (X<sub>1</sub>) sebesar 1,693 artinya kualitas pelayanan akan

naik akibat komitmen organisasi sebesar 1,693.

3. Nilai koefisien regresi budaya organisasi ( $X_2$ ) sebesar 0,711 artinya kualitas pelayanan akan meningkat akibat kenaikan budaya organisasi sebesar 0,711.

#### 4.4.5. Uji t

**Tabel 4.8.**  
**Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Std. Error			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.812	1.408			-.577	.571					
KOMITMEN ORGANISASI	1.693	.238	.521	.7121	.000		.951	.853	.269	.267	3.742
BUDAYA ORGANISASI	.711	.103	.583	6.892	.000		.949	.840	.260	.267	3.742

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

#### Sumber: OlanPenulis (2020)

- a. Variabel Komitmen Organisasi  
Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai t hitung (7,121) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Untuk itu, sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.
- b. Variabel Budaya Organisasi  
Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai t hitung (6,892) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Untuk itu, sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

#### 4.4.6. Uji F

**Tabel 4.9**  
**Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	329,177	2	164,589	340,418	,000 <sup>b</sup>
	Residual	9,186	19	,483		
	Total	338,364	21			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

b. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI, KOMITMEN ORGANISASI

#### Sumber: OlanPenulis (2020)

Dari Tabel yang disajikan diatas, maka dapat diketahui nilai F hitung (340,418) > nilai F tabel (3,49), dan signifikansinya 0,000 < 0,05. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan yang telah ditentukan, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

#### 4.4.7. Koefisien Determinasi

**Tabel 4.10.**  
**Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>a</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.989 <sup>a</sup>	.973	.870	.695	.973	340,418	2	19	.000	2.780

a. Predictors: (Constant), BUDAYA ORGANISASI, KOMITMEN ORGANISASI

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

#### Sumber: OlanPenulis (2020)

Dari uraian tabel diatas diketahui bahwa variasi dari variabel diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted R<sup>2</sup>) yang diperoleh sebesar 0,973. Hal ini 97,3 persen kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel komitmen organisasi dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 2.7 persen (100-97,3) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya diluar penelitian ini, misalnya disiplin kerja, pelatihan dan lain-lain.



#### 4.4.8. Pembahasan Hasil Penelitian

##### 4.4.8.1. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung (7,121) > nilai  $t$  tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ , juga Kabupaten Karo.

##### 4.4.8.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung (6,829) > nilai  $t$  tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ , juga dapat membuktikan bahwa nilai koefisien regresi yang

##### 4.4.8.3. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Dapat penulis sampaikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung (340,418) > nilai  $F$  tabel (3,49) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Hal ini juga diperkuat dengan nilai adjusted  $R^2$  yang diperoleh sebesar 0,973, yang artinya bahwa kualitas pelayanan dapat dijelaskan

membuktikan bahwa nilai koefisien regresi yang dihasilkan untuk komitmen organisasi adalah positif (1,693). Berdasarkan hasil tersebut, maka jika komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai meningkat, maka akan meningkat pula kualitas pelayanan pegawai yang ada pada Kantor Camat Merek

dihasilkan untuk budaya organisasi adalah positif (0,711). Berdasarkan hasil tersebut, maka jika budaya organisasi yang dimiliki oleh pegawai meningkat, maka akan meningkat pula kualitas pelayanan pegawai yang ada pada Kantor

Camat Merek Kabupaten Karo. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Harjono (2014), Hardiman (2011), dan Sitiani (2013) menunjukkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

skan sebesar 97,3% oleh variasi dari komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama. Sedangkan sisanya sebesar 2,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti disiplin kerja, pelatihan dan lain-lain. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Harjono (2014), Hardiman (2011), dan Sitiani (2013), yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Beberapa hasil kesimpulan yang diambil penulis yaitu sebagai berikut :

1. Hasil persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan yaitu  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ , dimana koefisien dari setiap variabel bebas bernilai positif, yang berarti semakin tinggi nilai komitmen organisasi dan budaya organisasi, maka akan semakin tinggi pula nilai kualitas pelayanan pegawai yang ada di Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung (7,121) > nilai  $t$  tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05.
3. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung (6,829) > nilai  $t$  tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05.
4. Komitmen organisasi dan Budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung (340,418) > nilai  $F$  tabel (3,49) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05.
5. Kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebesar 97,3% oleh variasi dari komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama. Sedangkan sisanya sebesar 2,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti disiplin kerja, pelatihan dan lain-lain.

### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Sebagai peneliti, penulis berusaha melakukan dan melaksanakan penelitian ini dengan mengikuti prosedur ilmiah, tetapi sebagai manusia yang terbatas maka :

1. Penelitian yang dilakukan hanya terbatas menyangkut komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Merek Kabupaten Karo
2. Jumlah sampel responden yang digunakan dalam penelitian hanya 22 orang sampel dan dimungkinkan lagi jika jumlah sampel lebih.

### 5.3 Saran

Berikut beberapa saran dari penulis antara lain :

1. Supaya tetap mempertahankan komitmen organisasi dan budaya organisasi yang selama ini berjalan serta berlaku khususny adalah hal pelayanan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana masih banyak faktor lainnya dapat mempengaruhi misalnya pelatihan, gaya kepemimpinan dan lain-lain akan dijadikan sebagai tambahan pertimbangan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Agustus 2012
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardianto 2016 . *Metodologi Penelitian*. Mitra Wacana Media, Jakarta
- Handoko. 2016, *Pengantar Sumber Daya Manusia*, Mitra Wacana Media, Jakarta
- Suad Husnan. 2017. *Manajemen Personalia* Yogyakarta: BPF
- Hasanudin. 2015. *Manajemen Fit and Proper Test*. Pustaka Widyatama, Yogyakarta
- Fajar 2015 *Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing*. Edisi pertama Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. YKPN. Yogyakarta
- Kusumawati Y. 2014. *Modul Praktek Manajemen Data*. Surakarta: UMS.
- Ghozali, dan Fuad. 2015. *Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.80*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tjiptono . 2017, *Pelayanan Publik*. Andi, Jogjakarta
- Gomes, F.C. 2015. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Mangkuprawira, 2015. *Horison Bisnis, Manajemen dan SDM*. Bogor: IPB Press.
- Robbins & Judge, 2015. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S.P. 2016. *Kiat meningkatkan Produktivitas Kerja*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supranto, 2017 *Kualitas Pelayanan*, Andi, Jogjakarta
- Priyatno. 2015, *Penelitian Kualitatif*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Robbins, S.P dan Judge 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Samsudin. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia. Bandung
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Siagian. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Sutrisno. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi, Jogjakarta
- Sukadji 2016, *Metodologi Penelitian*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Tika. 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi, Jogjakarta
- Yani. 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media, Jakarta