

Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur

Cici Alya Sari ^{1*}, Mursidah Nurfadillah ², Fenty Fauziah ³

^{1, 2, 3} Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia

* 2111102431384@umkt.ac.id

Abstract

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang pegawai, diambil melalui teknik sampling jenuh karena populasi yang diteliti relatif kecil dan dapat dijangkau seluruhnya. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner berbasis skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 3,165 dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Kompetensi pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 2,827 dan signifikansi $0,007 < 0,05$. Secara simultan, budaya organisasi dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai F hitung sebesar 17,812 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,428 menunjukkan bahwa 42,8% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa budaya organisasi yang adaptif serta kompetensi pegawai yang mumpuni merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Keywords: *Budaya Organisasi, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan, Dinas Sosial*

Pendahuluan

Suatu organisasi adalah suatu tempat di mana berbagai hal dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Selain sekumpulan individu, suatu organisasi juga terdiri dari sejumlah komponen, seperti kerangka regulasi dan prosedur untuk mewujudkan tujuan organisasi (Anggraeni et al, 2020). Selain itu, ada pola aktivitas di mana individu melakukan tugas tertentu yang dilakukan secara teratur dan sering diulang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Dalam setiap aspek operasinya, baik lembaga pemerintah maupun lembaga komersial harus menyediakan layanan (Putri et al, 2020). Pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator utama dalam menilai kinerja suatu lembaga pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah (Dj, 2022). Dalam praktiknya, pelayanan publik bukan hanya dipengaruhi oleh sistem dan prosedur yang berlaku, tetapi juga oleh faktor internal seperti budaya organisasi dan kompetensi pegawai. Budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai, norma, serta perilaku kolektif yang membentuk lingkungan kerja, sedangkan kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang memengaruhi kinerja individu maupun organisasi secara

keseluruhan. Dalam konteks Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, pelayanan sosial menjadi fokus utama, sehingga penting untuk mengkaji sejauh mana budaya organisasi dan kompetensi pegawai mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah, baik tingkat tertinggi maupun tingkat terendah, seperti Rukun Tetangga (RT), harus menyadari pentingnya pelayanan publik (Ardiansyah, 2021). Layanan pada dasarnya adalah tindakan apa pun yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan secara langsung atau tidak langsung (Ardiansyah, 2021). Budaya organisasi dan kompetensi pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, selain pada sistem dan prosedur yang ada. Budaya organisasi yang kuat dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, mendorong kerja sama, dan meningkatkan keinginan pegawai untuk memberikan kualitas layanan terbaik kepada masyarakat. Dalam konteks ini, budaya organisasi dan kompetensi kerja pegawai menjadi faktor krusial yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Nilai-nilai, adat istiadat, dan kepercayaan yang dipegang teguh oleh anggota suatu organisasi dalam menjalankan tugasnya dikenal sebagai budaya organisasi. Budaya perusahaan yang positif akan meningkatkan loyalitas karyawan, mendorong inovasi dalam layanan publik, dan mendorong terciptanya suasana kerja yang positif (Helmina et al., 2024). Cara anggota suatu organisasi bertindak dan berperilaku dibentuk dan diberi makna oleh budaya organisasi (Bachrudin, 2024). Budaya organisasi penting untuk memberikan konsistensi dan fleksibilitas untuk tanggap terhadap tuntutan pencari informasi, dan untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan serta pengembangan yang berkesinambungan sehingga organisasi yang dikelola dengan baik akan mendorong karyawan untuk berperilaku positif dan produktif dalam kinerjanya (Helmina et al., 2024).

Penentu penting lainnya dari mutu layanan yang diberikan adalah kompetensi kerja para pegawai. Sikap dan perilaku anggota staf ketika memberikan layanan masyarakat, khususnya layanan publik, akan menjadi penentu yang baik dari mutu layanan mereka (Kalepo et al., 2022). Seseorang yang sangat kompeten selalu terdorong untuk bekerja secara sukses, efisien, dan produktif karena ia memiliki informasi, keterampilan, bakat, dan sikap yang diperlukan untuk perannya (Musdalifah et al., 2022). Agar pegawai dapat memberikan layanan berkualitas tinggi dan tanggap terhadap tuntutan masyarakat, penting bagi organisasi untuk menginvestasikan waktu dan uang dalam pengembangan kompetensi mereka. Identitas organisasi berasal dari layanan yang diberikannya kepada masyarakat. Organisasi akan tampak positif di mata masyarakat jika stafnya memberikan kesan yang baik saat memberikan layanan. Kemampuan suatu organisasi untuk mendukung kemampuan kerja para pekerjanya sama pentingnya bagi keberhasilannya seperti seberapa baik organisasi itu mengembangkan bakat manusianya (Wulandari et al, 2024).

Sejumlah studi telah menyoroti pentingnya budaya organisasi dan kompetensi pegawai dalam meningkatkan mutu layanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan (Ardiansyah, 2021; Utina et al, 2024). Demikian pula, peneliti menekankan peran penting budaya organisasi dalam membentuk perilaku kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan prima (Bachrudin, 2024; Helmina et al, 2024). Namun demikian, terdapat pula hasil penelitian yang bertolak belakang. Peneliti menyatakan bahwa budaya organisasi tidak selalu berdampak signifikan terhadap kualitas layanan, begitu pula dengan kompetensi pegawai menunjukkan bahwa variabel lain seperti regulasi, proses birokrasi, dan ekspektasi publik dapat berperan lebih dominan (Ishak et al, 2022; Utina et al, 2024). Ketidakkonsistenan hasil ini memperkuat urgensi penelitian lebih lanjut, khususnya pada konteks layanan sosial di instansi pemerintah daerah. Kesenjangan penelitian terlihat dari belum banyaknya studi yang secara spesifik mengkaji

pengaruh simultan antara budaya organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Selain itu, pendekatan empiris yang menyoroti fenomena ketidakdisiplinan pegawai serta perbedaan tingkat kompetensi antara pegawai senior dan junior di instansi tersebut juga masih minim. Padahal, fenomena seperti ketidakhadiran dalam apel pagi atau ketimpangan pembagian tugas dapat berdampak pada penurunan moral kerja dan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk menelusuri lebih lanjut bagaimana budaya organisasi dan kompetensi pegawai saling berinteraksi dan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga pertanyaan utama: (1) Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan? (2) Apakah kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan? dan (3) Apakah budaya organisasi dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur? Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan di instansi pemerintah tingkat kabupaten/kota atau pada bidang layanan umum seperti kesehatan dan pendidikan. Penelitian ini secara spesifik menyoroti Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, yang belum banyak diteliti dalam konteks kualitas layanan, padahal lembaga ini memiliki fungsi penting dalam pelayanan kepada masyarakat miskin, rentan, dan kelompok marginal. Penelitian ini tidak hanya mengukur pengaruh satu variabel saja, tetapi secara simultan menguji bagaimana sinergi antara faktor internal organisasi (budaya) dan kapasitas individu (kompetensi) dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat mengungkap interaksi yang lebih kompleks dan nyata di lapangan. Dengan kebaruan ini, penelitian tidak hanya memperkaya literatur ilmiah tentang pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pegawai, tetapi juga memberikan masukan aplikatif bagi pembuat kebijakan di lingkungan Dinas Sosial dan lembaga publik lainnya untuk membangun sistem pelayanan yang lebih berkualitas dan berdaya saing.

Metode

Penelitian dilakukan di kantor Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur yang beralamat di Jalan Basuki Rahmat No.76, Pelabuhan, Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif asosiatif dengan tujuan untuk menguji pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Periode survei dilakukan selama dua bulan dari Maret hingga April 2025. Data primer didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada para pegawai yang bekerja di kantor Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, dalam penelitian ini populasi berjumlah 50 orang pegawai, terdiri atas 26 laki-laki dan 24 perempuan.

Tabel 1. Data Daftar Pegawai Dinas Sosial

No	Jabatan	Jumlah
1	Pekerja Sosial Ahli Muda	1
2	Analisis Perencanaan, Evaluasi Dan Pelaporan	1
3	Analisis Pelayanan Sosial	1
4	Pengelola Kepegawaian	1
5	Analisis Bencana	1
6	Pengadministrasi Umum	1
7	Pekerja Sosial Ahli Pertama	1
8	Analisis Rencana Program Dan Kegiatan	1
9	Pengelola Data Aplikasi	1
10	Pengemudi	1
11	Pranata Taman	1
12	Pengelola Layanan Kehumasan	1

No	Jabatan	Jumlah
13	Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda	2
14	Analisis Rehabilitasi Masalah Sosial	2
15	Pengadministrasi Persuratan	2
16	Petugas Keamanan	2
17	Pekerja Sosial Terampil	2
18	Penyuluh Sosial Ahli Muda	5
19	Penata Laporan Keuangan	5
20	Pengelola Data	4
21	Pengadministrasi Umum	14
Total		50

Tabel 1 mengemukakan bahwa Semua orang, benda, atau kejadian yang menjadi fokus utama suatu penelitian disebut populasi. Topik atau subjek penelitian secara keseluruhan dengan kualitas khusus yang akan diteliti dan kesimpulan yang diambil sering disebut sebagai populasi (Suriani et al., 2023). Populasi adalah keseluruhan individu (atau organisasi, acara, atau subjek penelitian lainnya) yang ingin dikarakterisasi dan dipahami (Firmansyah et al, 2022). Populasi ini mencakup berbagai jabatan dan fungsi kerja yang terlibat langsung dalam pelayanan publik, sehingga dianggap relevan untuk menggambarkan kondisi aktual organisasi. Karena jumlah populasi relatif kecil dan dapat dijangkau seluruhnya, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling atau sampling jenuh. Seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian agar hasil yang diperoleh lebih akurat dan representatif.

Strategi dan sumber daya yang digunakan untuk memperoleh informasi dari partisipan penelitian dikenal sebagai teknik pengumpulan data. Bergantung pada populasi dan tujuan penelitian, perhatian harus diberikan saat memilih teknik atau instrumen pengumpulan data (Susanto et al., 2024). Penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara sebagai metode pengumpulan data. Tahap pertama dalam melakukan penelitian pendahuluan tentang metode pengumpulan data adalah melakukan wawancara. Wawancara digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih spesifik tentang faktor yang diteliti dan untuk memperluas pengetahuan tentang kompetensi karyawan dan budaya organisasi. Selama wawancara, aturan, tugas, sentimen, keyakinan, niat, dan informasi dibagikan dan dipertukarkan (Baliyah, 2021). Melakukan wawancara dalam penelitian ini, sejumlah pegawai ditanyai pertanyaan langsung tentang kualitas layanan mereka terkait dengan budaya organisasi dan kompetensi staf. Wawancara yang dilakukan dalam kasus ini tidak terorganisasi. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak direncanakan yang dilakukan oleh peneliti tanpa mengikuti standar wawancara yang dikembangkan secara lengkap dan metodis (Baliyah, 2021).

Salah satu teknik pengumpulan data adalah penggunaan kuesioner, yang menawarkan berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan subjek penelitian (Prawiyogi et al., 2021). Google Forms, alat administrasi pengawasan yang dapat diakses secara daring melalui perangkat elektronik, digunakan untuk mendistribusikan kuesioner untuk penelitian ini. Survei ini mencakup komentar dan/atau pertanyaan tentang bagaimana kompetensi staf dan budaya organisasi memengaruhi mutu layanan yang ditawarkan kepada masyarakat umum. Skala Likert kemudian digunakan untuk mengukur data respons untuk setiap pernyataan dan/atau pertanyaan yang diberikan oleh kuesioner. Salah satu skala yang sering digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan data kuantitatif adalah skala Likert (Siswanto, 2020). Skala Likert yang digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif untuk penelitian ini didasarkan pada nilai numerik, respons "sangat tidak setuju" diberi bobot 1, dan "sangat setuju" diberi bobot 4. Tabel skala Likert yang telah ditetapkan sebelumnya akan digunakan untuk memproses data penelitian. Tabel lengkap

yang menetapkan angka atau bobot untuk setiap respons yang diberikan oleh peserta penelitian disediakan di bawah ini.

Tabel 2. Skor Skala Likert

Skor	Keterangan
4	Sangat Setuju
3	Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sebelum digunakan untuk analisis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya guna memastikan akurasi dan konsistensi pengukuran. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas mengukur konsistensi hasil yang diperoleh. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu budaya organisasi dan kompetensi pegawai, terhadap variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan. Pengujian dilakukan secara simultan (uji F) dan parsial (uji t), disertai dengan uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, untuk memastikan model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan statistik.

Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kedua variabel independen terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antarvariabel. Melalui serangkaian teknik ini, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang objektif dan dapat direplikasi oleh peneliti lain pada konteks yang serupa.

Analisis Data

Analisis data adalah proses menganalisis dan mengklasifikasikan data ke dalam unit deskripsi fundamental, pola, dan kategori untuk mengidentifikasi tema dan mengembangkan hipotesis (Sawo et al, 2021). Proses untuk melakukan analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Uji Validitas:** Perbedaan antara data yang dilaporkan oleh seorang peneliti dan data yang muncul pada item penelitian ditentukan secara tepat oleh pengujian validitas. Penelitian sebelumnya telah menetapkan bahwa suatu pernyataan dapat diklasifikasikan sebagai valid atau tidak valid (Siswanto, 2020). Dalam penelitian kuantitatif, validitas mengacu pada seberapa akurat dan tepat suatu instrumen mengukur apa yang ingin diukur (Subhaktiyasa, 2024). Pengujian ini memungkinkan melihat seberapa akurat dan sesuainya objek tersebut dengan data yang dikumpulkan.
2. **Uji Realibilitas:** Uji yang digunakan untuk menilai konsistensi respons responden disebut reliabilitas. Reliabilitas sering kali dinyatakan dalam bentuk angka; semakin besar koefisiennya, semakin konsisten atau reliabel respons responden (Riak et al, 2022). Tingkat reliabilitas alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dapat diketahui melalui uji reliabilitas (Siswanto, 2020). Reliabilitas dalam penelitian kuantitatif merujuk pada konsistensi dan kestabilan hasil yang diperoleh dari suatu instrumen ketika digunakan dalam kondisi yang serupa di waktu yang berbeda (Subhaktiyasa, 2024).
3. **Uji Normalitas:** Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi yang normal atau tidak. Jika regresinya normal, model regresi dianggap baik. Dalam penelitian ini, uji normalitas

dilakukan dengan metode uji statistik non parametrik yakni Kolmogrov-Smirnov, yang memiliki kriteria penilaian apabila nilai signifikan bernilai $> 0,05$ maka hipotesis diterima karena data terdistribusi secara normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka berarti hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal atau tidak memenuhi asumsi normalitas.

4. **Uji Multikolinieritas:** Uji multikolinieritas adalah suatu metode analisis data yang bertujuan untuk melihat apakah terdapat hubungan antara variabel independen. Model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi hubungan diantara variabel independen. Untuk menguji hal tersebut, digunakan metode Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance (TOL)
5. **Uji Heteroskedastisitas:** Uji heteroskedastisitas merupakan sebuah metode untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan antara varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam langkah mengidentifikasi heteroskedastisitas digunakan pengujian dengan metode korelasi *Spearman*.
6. **Uji Parsial (Uji t):** Dengan menggunakan uji-t, pengujian hipotesis dilakukan bersamaan dengan pengujian parsial. Uji-t membandingkan t_{hitung} (t_h) dan t_{tabel} (t_t) pada tingkat signifikansi 0,05 (Dahlia et al, 2022).
7. **Uji Simultan (Uji F):** F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen dalam model regresi memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Utomo et al, 2020).
8. **Koefisien Determinasi (R^2):** Secara teori, sejauh mana faktor independen memengaruhi variabel dependen diperiksa melalui koefisien determinasi. Semua variabel independen memiliki dampak yang menurun pada variabel dependen jika koefisien determinasi model regresi tetap kecil atau mendekati nol; sebaliknya, jika mendekati 100%, semua dampak variabel independen pada variabel dependen meningkat (Sahir, 2021).
9. **Koefisien Korelasi (R^2):** Koefisien korelasi adalah angka yang menunjukkan seberapa kuat dua variabel atau lebih saling berhubungan (Dahlia et al, 2022).

Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian ini menghubungkan 1 variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan 2 variabel independen yaitu budaya organisasi dan kompetensi pegawai. Masing-masing variabel mempunyai beberapa indikator dan dibuatkan pertanyaan atau pernyataan (kuesioner), didasarkan pada tanggapan 50 orang responden tentang variabel-variabel penelitian. Dalam mendeskripsikan setiap variabel-variabel penelitian dengan membuat skala penilaian (skala likert). Menghitung hasil penelitian yakni dengan menggunakan program SPSS. Hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan sebanyak 50 responden kemudian dapat dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, jabatan, lama berkerja, pendidikan terakhir dan usia.

Tabel 3. *Karakteristik Responden Terhadap Jenis Kelamin*

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	Laki-laki	26	52
2	Perempuan	24	48
	Total	50	100

Berdasarkan tabel 3 diatas dari 50 responden yang mengisi survei, 26 responden adalah laki-laki (atau 52% dari total) dan 24 responden adalah perempuan (atau 48% dari total). Secara statistik laki-laki lebih banyak jumlahnya dibandingkan perempuan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

Tabel 4. Karakteristik Responden Terhadap Jabatan

No	Jabatan	Jumlah	Presentase (%)
1	PPTK Bendahara	1	2
2	Pelaksana	2	4
3	Operator Pelayanan Operasioonal	2	4
4	Penata Layanan Operasional	3	6
5	Analisis Rencana Kegiatan dan Program	1	2
6	Staff	9	18
7	Pengelola Data	2	4
8	Pengadministrasi Evaluasi dan Laporan	1	2
9	Analisis Rehabilitas Masalah Sosial	1	2
10	Operator Pengelolaan Data	1	2
11	Kasub PP	1	2
12	Pengadministrasi Kepegawaian	1	2
13	Analisis Pelayanan Sosial	1	2
14	Pekerja Sosial	1	2
15	Pendamping	1	2
16	Kabid Pelayanan dan Rehabilitas Sosial	1	2
17	Penyuluhan Sosial	1	2
18	Pengadministrasi Keuangan	4	8
19	Pengadministrasi Umum	13	26
20	Pranata Taman	1	2
21	Pengadministrasi Persuratan	2	4
Total		50	100

Berdasarkan tabel 4. diatas dari 50 responden yang mengisi survei, mayoritas bekerja pada bidang/jabatan Pengadministrasi Umum sebanyak 13 orang (atau 26% dari total responden). Jabatan Staff menempati urutan kedua terbanyak dengan 9 responden (18%), diikuti oleh Pengadministrasi Keuangan dengan 4 responden (8%). Jabatan-jabatan lainnya seperti Pelaksana, Operator Pelayanan Operasional, Penata Layanan Operasional, Pengelola Data, Pengadministrasi Persuratan, dan lain-lain memiliki jumlah responden yang lebih sedikit, berkisar antara 1 hingga 3 orang (2% hingga 6%). Secara statistik, jabatan Pengadministrasi Umum merupakan yang paling dominan di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

Tabel 5. Karakteristik Responden Terhadap Lama Bekerja

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	<1 Tahun	0	0
2	1-3 Tahun	3	6
3	4-6 Tahun	12	24
4	7-10 Tahun	14	28
5	>10 Tahun	21	42
Total		50	100

Berdasarkan tabel 5 diatas dari 50 responden yang mengisi survei, sebagian besar memiliki lama bekerja lebih dari 10 tahun, yaitu sebanyak 21 responden (atau 42% dari total responden). Selanjutnya, sebanyak 14 responden (28%) memiliki masa kerja antara 7-10 tahun, dan 12 responden (24%) telah bekerja selama 4-6 tahun, dan tidak ada responden dengan masa kerja kurang dari 1 tahun. Secara statistik, mayoritas responden merupakan pegawai dengan pengalaman kerja yang cukup lama, yaitu lebih dari 10 tahun, menunjukkan tingkat senioritas yang tinggi di lingkungan Dinas Sosial Kalimantan Timur.

Tabel 6. Karakteristik Responden Terhadap Pendidikan Terakhir

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	SMA/SMK/SLTA	6	12
2	D-IV	2	4
3	S1	40	80
4	S2	2	4
Total		50	100

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang mengisi survei, sebagian besar memiliki tingkat pendidikan S1, yaitu sebanyak 40 responden (80%). Responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/SLTA berjumlah 6 responden (12%), sedangkan yang berpendidikan D-IV dan S2 masing-masing sebanyak 2 orang (4%). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan S1. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur telah menempuh pendidikan tinggi hingga jenjang sarjana.

Tabel 7. Karakteristik Responden Terhadap Usia

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	20-30 Tahun	13	26
2	31-40 Tahun	17	34
3	41-50 Tahun	17	34
4	51-60 Tahun	3	6
Total		50	100

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa 50 responden yang mengisi survei, kelompok usia terbanyak adalah 31-40 tahun dan 41-50 tahun, masing-masing sebanyak 17 responden (34%). Sementara itu, responden dengan usia 20-30 tahun berjumlah 13 orang (26%), dan yang berusia 51-60 tahun hanya 3 orang (6%). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai berada pada rentang usia produktif, yaitu antara 31-50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang mengisi survei berada pada usia matang dan berpengalaman dalam dunia kerja.

Deskripsi Jawaban Responden

1. Budaya Organisasi

Tabel 8. Hasil Analisis Budaya Organisasi

Item	Pernyataan	Rata-rata skor	Kategori
1	Dinas Sosial mendorong pegawai untuk mengembangkan ide-ide baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial	3,06	Setuju
2	Dinas Sosial memberikan perhatian yang cukup terhadap masalah kecil yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat	3,16	Setuju
3	Dinas Sosial fokus pada pencapaian hasil yang jelas dan terukur dalam setiap program sosial	3,16	Setuju
4	Kerjasama tim sangat penting untuk mencapai tujuan bersama dalam setiap program yang dijalankan	3,24	Setuju
5	Dinas Sosial bekerja dengan cepat dan proaktif dalam menyelesaikan masalah yang ada	2,92	Setuju
Rata – rata skor total		3,11	Setuju

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa rata-rata skor total untuk variabel budaya adalah 3,11. Berdasarkan perkategorian budaya organisasi pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan setuju oleh responden.

2. Kompetensi Pegawai

Tabel 9. Hasil Analisis Kompetensi Pegawai

Item	Pernyataan	Rata-rata skor	Kategori
1	Saya memahami tugas dan tanggung jawab saya di Dinas Sosial	3,42	Sangat Setuju
2	Saya mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan standar yang ditetapkan	3,36	Sangat Setuju
3	Saya mengikuti pelatihan/kegiatan pengembangan kompetensi kerja secara rutin	3,30	Sangat Setuju
4	Saya menilai diri saya mampu berkontribusi secara positif dalam pelayanan sosial kepada masyarakat	3,44	Sangat Setuju
5	Saya mampu beradaptasi terhadap perubahan prosedur atau kebijakan baru pada pelayanan	3,40	Sangat Setuju
Rata – rata skor total		3,38	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa rata-rata skor total untuk variabel kompetensi pegawai adalah 3,38. Berdasarkan perkategorian kompensasi pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan sangat setuju oleh responden.

3. Kualitas Pelayanan

Tabel 10. Hasil Analisis Kualitas Pelayanan

Item	Pernyataan	Rata-rata skor	Kategori
1	Informasi yang disediakan (seperti brosur, papan pengumuman) mudah dipahami oleh masyarakat	3,44	Sangat Setuju
2	Setiap layanan yang saya terima sesuai dengan informasi awal yang diberikan	3,22	Sangat Setuju
3	Saya merasa pegawai selalu siap membantu saat saya membutuhkan informasi atau pelayanan	3,24	Sangat Setuju
4	Pelayanan yang diberikan menumbuhkan rasa percaya saya terhadap Dinas Sosial	3,32	Sangat Setuju
5	Saya merasa sesama pegawai saling bersikap hormat dan empati, tanpa membedakan latar belakang	3,34	Sangat Setuju
Rata – rata skor total		3,31	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa rata-rata skor total untuk variabel kualitas pelayanan adalah 3,31. Berdasarkan perkategorian kualitas pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan sangat setuju oleh responden.

4. Uji Validitas

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Budaya Organisasi (X1)

No. Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X1.1	0,714	0,278	0,000	Valid
X1.2	0,872	0,278	0,000	Valid
X1.3	0,745	0,278	0,000	Valid
X1.4	0,848	0,278	0,000	Valid
X1.5	0,820	0,278	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 11 diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi r_{hitung} pada setiap item pernyataan variabel budaya organisasi berada di atas nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0,278 ($df = n - 2 = 50 - 2 = 48$ dan $\alpha = 0,05$). Selain itu, seluruh nilai Sig. (2-tailed) berada di bawah 0,05, yaitu 0,000 yang berarti korelasi antara masing-masing item dengan total skor signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel budaya organisasi (X1) adalah valid.

Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kompetensi Pegawai (X2)

No. Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
X2.1	0,687	0,278	0,000	Valid
X2.2	0,899	0,278	0,000	Valid
X2.3	0,797	0,278	0,000	Valid
X2.4	0,856	0,278	0,000	Valid
X2.5	0,923	0,278	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 12 diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi r_{hitung} pada setiap item pernyataan variabel kompetensi pegawai berada di atas nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0,278 ($df = n - 2 = 50 - 2 = 48$ dan $\alpha = 0,05$). Selain itu, seluruh nilai Sig. (2-tailed) berada di bawah 0,05, yaitu 0,000 yang berarti korelasi antara masing-masing item dengan total skor signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel kompetensi pegawai (X2) adalah valid.

Tabel 13. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

No. Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y.1	0,745	0,278	0,000	Valid
Y.2	0,762	0,278	0,000	Valid
Y.3	0,708	0,278	0,000	Valid
Y.4	0,720	0,278	0,000	Valid
Y.5	0,718	0,278	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 13 diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi r_{hitung} pada setiap item pernyataan variabel kualitas pelayanan berada di atas nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0,278 ($df = n - 2 = 50 - 2 = 48$ dan $\alpha = 0,05$). Selain itu, seluruh nilai Sig. (2-tailed) berada di bawah 0,05, yaitu 0,000 yang berarti korelasi antara masing-masing item dengan total skor signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel kualitas pelayanan (Y) adalah valid.

5. Uji Realibilitas

Tabel 14. Hasil Uji Realibitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Budaya Organisasi	0,853	Realibel
Kompetensi Pegawai	0,886	Realibel
Kualitas Pelayanan	0,780	Realibel

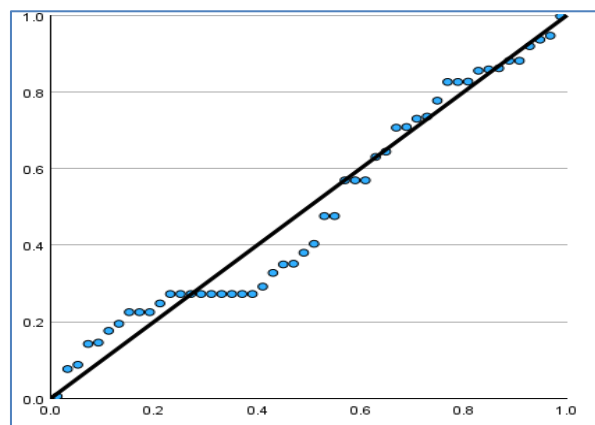
Berdasarkan tabel 14 diatas, memperlihatkan Cronbach Alpha variabel budaya organisasi, kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan memiliki nilai 0,853, 0,886, dan 0,780. Hasil analisis tersebut menyatakan bahwa variabel dinyatakan realibel karena melebihi 0,60.

6. Uji Normalitas

Tabel 15. Hasil Uji Normalitas

Unstandardized Residual		
N		50
Normal Parameters ^a	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,11358406
Most Extreme Differences	Absolute	0,122
	Positive	0,122
	Negative	-.0,099
Kolmogorov-Smirnov Z		0,122
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,062

Berdasarkan tabel 15 diatas, diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,062, yang lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 1 diatas, data tersebar sepanjang garis diagonal dimana garis tersebut searah diagonal sehingga menunjukkan pola sebaran normal.

7. Uji Multikolinearitas

Tabel 16. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Budaya Organisasi	0,943	1,061	Tidak terjadi multikolinearitas
Kompetensi Pegawai	0,943	1,061	Tidak terjadi multikolinearitas

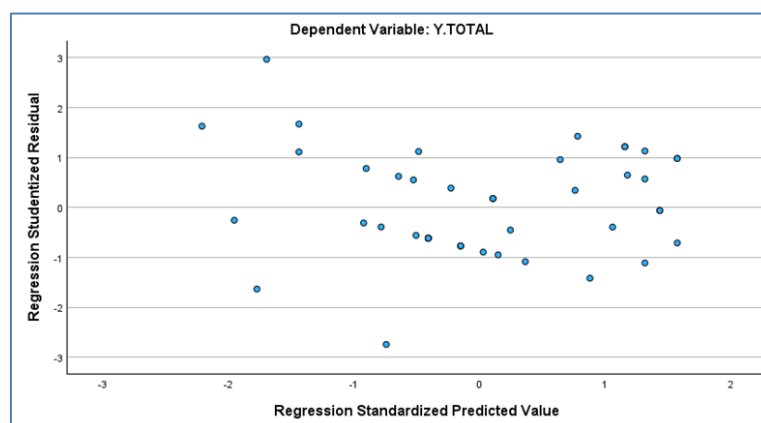
Berdasarkan tabel 16 diatas, memperlihatkan nilai VIF < 10 dengan *tolerance* minimal 0,05 sehingga hasil analisis menunjukkan tidak ada mulikolinearitas pada masing-masing variabel.

8. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Budaya Organisasi	0,868	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kompetensi Pegawai	0,470	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel 17 diatas, menunjukkan sig budaya organisasi (X1) senilai 0,868 > 0,05 serta kompetensi pegawai (X2) senilai 0,470 > 0,05. Artinya tidak terdapat kecenderungan heteroskedastisitas.



Gambar 1 Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas

9. Uji Auto Korelasi

Tabel 18. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b	
Model	Durbin-Watson
1	1.756

Berdasarkan tabel 18 diatas, menunjukkan nilai Durbin-Watson ialah 1,756. Dalam penelitian ini, jumlah variabel independen (K) adalah 2 dan jumlah sampel (N) adalah 50. Karena (K:N) = (2:50) merupakan nilai Durbin-Watson, maka diketahui nilai dL ialah 1,4820, nilai dU yakni 1,6725, dan 4-dU sejumlah 2,3275. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi yang digunakan. Ini menunjukkan bahwa asumsi klasik autokorelasi telah terpenuhi.

10. Regresi Linier Berganda

Tabel 19. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandarized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	9.699	2.235
X1_Total	.278	.079
X2_Total	.150	.128

Melalui tabel 19 di atas, dapat disusun persamaan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi (X1) dan kompetensi pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad Y = 9.699 + 0.278X_1 + 0.150X_2$$

Konstanta kualitas pelayanan (Y) sebesar 9,699 berarti apabila variabel budaya organisasi (X1) dan kompetensi pegawai (X2) dianggap tidak ada atau bernilai 0 (nol), maka nilai dasar kualitas pelayanan adalah sebesar 9,699. Ini menunjukkan bahwa meskipun kedua variabel independen tidak ada pengaruhnya, kualitas pelayanan masih memiliki nilai dasar positif. Koefisien regresi budaya organisasi (X1) sebesar 0,278 berarti berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y). Artinya, jika budaya organisasi meningkat satu satuan, maka kualitas pelayanan juga meningkat sebesar 0,278 satuan, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Kompetensi Pegawai (X2), Koefisien regresi kompetensi pegawai (X2) sebesar 0,150 juga menunjukkan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y). Artinya, jika kompetensi pegawai meningkat satu satuan, maka kualitas pelayanan juga meningkat sebesar 0,150 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Penjelasan diatas menyimpulkan bahwasanya kedua variabel, yaitu budaya organisasi (X1) dan kompetensi pegawai (X2), memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y). Namun, nilai koefisien regresi budaya organisasi (0,278) lebih besar dibandingkan kompetensi pegawai (0,150), yang menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kualitas pelayanan dibandingkan kompetensi pegawai dalam penelitian ini.

11. Uji t (Parsial)

Tabel 20. Analisis Uji t (Parsial)

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.020	1.610		10.572	<.001
Budaya Organisasi	.352	.067	.575	5.222	<.001
Kompetensi Pegawai	.351	.083	.464	4.215	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 20 diatas, dapat disimpulkan:

1. Pengaruh Budaya Organisasi, Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $5.222 > t_{tabel}$ 1.667, serta nilai signifikansi $< 0.001 < 0.05$, sehingga H1 diterima. Artinya, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.
2. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $4.215 < t_{tabel}$ 1.667, namun signifikansi tetap $< 0.001 < 0.05$, sehingga H2 diterima. Artinya kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

12. Uji F (Simultan)

Tabel 21. Analisis Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.993	2	48.996	19.138	<.001 ^b
	Residual	120.327	47	2.560		
	Total	218.320	49			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Budaya Organisasi

Berdasarkan tabel 21 diatas, hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa dengan nilai $F_{hitung} = 19.138 > F_{tabel} = 3,20$, atau dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,005$. Hal ini dapat diartikan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

13. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 22. Analisis Uji Koefisien Determinasi

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.425	1.600

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai, Budaya Organisasi

Berdasarkan tabel 22 diatas, tampak bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) pada 0,449, hal ini berarti bahwa besar pengaruh budaya organisasi, kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar 42,5% dan sisanya 57,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi penelitian ini.

14. Uji Koefisien Korelasi

Berdasarkan tabel 22 diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi secara simultan nilai R sebesar 0,670, yang berada pada skala likert 0,60 – 0,799. Ini mengindikasikan bahwa pengaruh variabel budaya organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan masuk dalam kategori kuat.

Pembahasan

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel organisasi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Hal Ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi yang kuat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, Dinas

Sosial Provinsi Kalimantan Timur mendorong pegawai untuk berinovasi dengan mengembangkan ide-ide baru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang kreatif dan responsif. Selain itu, perhatian terhadap detail menjadi salah satu aspek yang sangat diperhatikan, dimana Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur memberikan perhatian yang cukup terhadap masalah kecil yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan. Dengan fokus pada orientasi hasil, tetap dipastikan bahwa setiap program sosial yang dijalankan memiliki tujuan yang jelas dan terukur, sehingga pegawai dapat bekerja dengan lebih terarah. Kerjasama tim juga menjadi elemen kunci dalam budaya organisasi ini, karena kolaborasi antar pegawai sangat penting untuk mencapai tujuan bersama dalam setiap program yang dijalankan. Begitu juga dengan sikap responsif oleh pegawai dalam penyelesaian masalah yang ada, menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga dapat saling mendukung dalam menciptakan kualitas pelayanan yang optimal.

Secara konseptual bagaimana budaya organisasi dapat mempengaruhi perilaku individu dalam organisasi adalah karena adanya kesamaan persepsi. Persepsi ini didasarkan pada dugaan bahwa cara beradaptasi dan menyesuaikan diri individu dengan lingkungan kerjanya akan lebih baik bila nilai-nilai yang terdapat dalam organisasi sesuai harapan setiap individu. Budaya organisasi yaitu sebagai sistem nilai-nilai yang diyakini oleh anggota organisasi dan dipelajari serta diterapkan dan dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat, dan dapat dijadikan acuan berperilaku dalam berorganisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan mengembangkan dan memelihara budaya organisasi yang bermutu dan kuat, sebuah organisasi dapat mencapai dan menjaga standar pelayanan berkualitas (Purnomo, 2022).

Hasil ini sejalan dengan temuan yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki kontribusi dalam membentuk perilaku pegawai seperti menanamkan nilai-nilai dan sikap para pegawai dalam mencapai tujuan organisasi, organisasi mampu beroperasi ketika ada nilai yang diyakini bersama (Arif et al, 2023). Penelitian lain menjelaskan bahwa budaya kerja bermutu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut, data dan analisis statistik menunjukkan bahwa ketika organisasi memiliki budaya kerja yang bermutu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan cenderung meningkat (Sari et al, 2022). Dengan kata lain, hasil penelitian memberikan bukti kuat bahwa investasi dan upaya dalam mengembangkan budaya kerja yang positif dan bermutu sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi (Yulianti et al, 2024).

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Secara teoritis, hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai pribadi yang mendukung kinerja individu dalam menjalankan tugasnya secara efektif. Ini mencerminkan sejauh mana pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya, yang menjadi landasan penting dalam memberikan pelayanan yang tepat sasaran dan sesuai regulasi. Keterampilan pegawai juga mengacu pada kemampuan teknis dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu dan mutu, seperti penyusunan laporan bantuan atau penanganan kasus sosial. Dalam hal untuk mengembangkan maupun meningkatkan kemampuannya, pegawai memiliki dorongan untuk aktif mengikuti berbagai bentuk pelatihan, workshop, seminar, maupun kegiatan peningkatan kapasitas lainnya yang diselenggarakan oleh kantor Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Partisipasi dalam kegiatan tersebut tidak hanya

mencerminkan komitmen pegawai terhadap pengembangan diri, tetapi juga membawa dampak positif secara langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Saputra et al, 2024).

Kompetensi adalah suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan/wawasan, dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam penyediaan pelayanan berasal dari dalam organisasi itu sendiri yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh karena itu, salah satu faktor yang menunjang kualitas pelayanan yang baik yakni kompetensi (Arif et al, 2023). Kompetensi sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan merupakan identitas dari sebuah organisasi. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai.

Temuan ini diperkuat oleh hasil studi yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh sangat kuat terhadap kualitas pelayanan (Ardiansyah, 2021). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penguasaan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja pegawai sangat menentukan keberhasilan pelayanan publik. Sementara itu, penelitian juga menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan perilaku pelayanan yang ramah sebagai bagian dari kompetensi pelayanan publik (Arif et al, 2023). Penelitian lain menyebutkan bahwa dalam penelitiannya, para pegawai sudah memiliki pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap dan minat yang baik dalam melakukan pekerjaannya (Anggraen et al, 2020). Seperti yang dikemukakan bahwasanya kompetensi secara garis besar dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dasar individu yang mempunyai hubungan kausan dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif dan berperformansi superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu (Musdalifah et al, 2022). Karakteristik dasar mengandung pengertian bahwa kompetensi harus bersifat mendasar dan mencakup kepribadian seseorang serta dapat memprediksi sikap seseorang pada situasi dan aktivitas pekerjaan tertentu.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 responden mengenai pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur di peroleh hasil, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,165 dengan nilai signifikansi 0,003 ($< 0,05$). Hal ini berarti secara statistik budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Budaya organisasi yang mencerminkan inovasi, perhatian terhadap mutu, kerja sama tim, dan ketanggapan telah mendorong terciptanya layanan yang lebih responsif dan profesional. Kompetensi Pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji t untuk variabel kompetensi pegawai menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,827 dan signifikansi 0,007 ($< 0,05$). Ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kompetensi pegawai yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, karakter, dan konsep diri maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Secara simultan, budaya organisasi dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 17,812 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, secara bersama-sama kedua variabel independen ini berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah sampel yang diambil dari populasi yaitu hanya 50 sebagai responden pada penelitian ini, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya. Selain itu penelitian ini hanya meneliti pengaruh budaya organisasi dan kompetensi pegawai yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Rekomendasi bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah jumlah sampel dan memperluas objek penelitian ke instansi lain, serta memasukkan variabel lain yang relevan agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan yang lebih tepat.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Anggraeni, M. H., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan KTP-el. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 634-649. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39478>
- Ardiansyah, I. A. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). *KarismaPro*, 12(2), 9-16. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v12i2.504>
- Arif, M., Idris, M., & Djalante, A. (2023). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Di Dinas Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Pusaran Manajemen (JPM)*, 1(3), 240-252.
- Bachrudin, A. (2024). PENGARUH Kompetensi Digital, Budaya Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Pemberdayaan Psikologis Sebagai Pemediasi Pada Pegawai Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan (PKTJ) (Doctoral dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).
- Baliyah, F. M. (2021). Manajemen Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 2 Ponorogo) (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Dahlia, M., & Fadli, R. (2022). Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT FYC Megasolusi di Tangerang Selatan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 667-679. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.623>
- Dj, A. A. (2022). The Effect of Employee Competency and Job Satisfaction on Service Quality in Mandar Majene Museum. *Journal of Economic, Public, and Accounting (JEPA)*. 4(2), 99–105.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <http://dx.doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Helmina, G. P., Rosadi, B., & Sucipto, B. (2024). Assessing the Quality of Employee Service from the Competency Sector and Organizational Culture. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 3(1), 95-102. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.2024.012>
- Ishak, W., Dama, H., & L. Asi, L. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Samsat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 819–824. <https://doi.org/10.37479/jimb.v5i2.16554>

- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). Pengaruh sikap dan kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di kantor camat suwawa kabupaten bone bolango. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 08-17. <https://doi.org/10.59713/projip.v1i1.36>
- Musdalifah, M., Arfan, H. H., & Oktaviani, A. R. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang. *Nobel Management Review*, 3(1), 126-137. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i1.2912>
- Prawiyogi, A. G., Sadih, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan media big book untuk menumbuhkan minat membaca di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446-452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Putri, N. D., & Mursyidah, L. (2022). The Effect of Employee Performance on the Quality of Administrative Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 19(1), 1-8. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v19i0.1227>
- Riak, G. A., & Bill, D. B. A. (2022). The Impact Of Gender Representation On Governance System Of South Sudan. *Journal of Social Sciences & Humanities Researches*, 7(1).
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Saputra, I., & Sopyan, I. (2024). Pengaruh Sarana dan Tingkat Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Eksplanatory pada Pemerintah Desa Se-Kecamatan Sukaresik). *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 582-590. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i1.70>
- Sari, D. I., & Wulandari, W. (2022). Pengaruh Sumber Daya Manusia (SDM) dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Leu Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2), 97-110.
- Sawo, M. K., Rogi, O. H., & Lakat, R. S. (2021). Analisis pengembangan kawasan permukiman berdasarkan kemampuan lahan di Distrik Muara Tami. *SPASIAL*, 8(3), 311-325. <https://doi.org/10.35793/sp.v8i3.35842>
- Siswanto, B. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif: Sebuah studi pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599-5609.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep penelitian kuantitatif: Populasi, sampel, dan analisis data (sebuah tinjauan pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Utina, R., Ahmad, M., & Monoarfa, V. (2024). Kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan pada Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 683-690. <https://doi.org/10.37479/jimb.v7i2.27439>
- Utomo, K. P., & Supriyanto, S. (2020). Pengaruh Layanan Kualitas dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 55-66. <https://doi.org/10.37058/jem.v6i1.1428>

- Wulandari, N., & Sadjuni, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Department Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Sheraton Bali Kuta Resort). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 8(1), 141-155. <https://doi.org/10.35814/jrb.v8i1.7255>
- Yulianti, L., & Annisa, N. N. (2024). Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 6(1), 64-70. <https://doi.org/10.55338/saintek.v6i1.3203>