

# Pengaruh Kompetensi, Budaya Kerja dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi

Deni Malik<sup>1</sup>

Insitut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI<sup>125</sup>, Jakarta, Indonesia  
malik@stiami.ac.id<sup>1</sup>

## Informasi Artikel

E-ISSN : 3026-6874,  
Vol: 2, No: 1, Januari 2024  
Halaman :219-227

## Abstract

*This research aim to determine : (1) The effect of competence toward on service quality on Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. (2) The effect of work culture toward on service quality on Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. (3) The effect of socialization toward on service quality on Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. (4) The effect of competence, work culture, and socialization together with service quality on Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. The research method used a quantitative approach with descriptive specificity. The data collection through qesionarries, with amount of population is 340 respondent and the sample is 184 respondents. The data analysis technique employed in this study to answer the hypothesis was multiple regressions. The result of the research is : (1) There is a positive effect of competence toward on service quality on Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi with score 87.7%. (2) There is a positive of work culture toward on service quality on Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi with score 81.7%. (3) There is a positive effect of socialization on service quality on Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi with score 87.1%. (4) There is a positive effect of competence, work culture, and socialization together with service quality on Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi with score 91.6%. Based on this, it is recommended to improve the competence of employees, have a work culture with integrity and improve the quality of service with facilities and infrastructure that in accordance with standard of service.*

## Keywords:

*Competence, Work Culture, Socialization, Service Quality.*

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. (2) pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. (3) pengaruh sosialisasi terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi (4) pengaruh kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, dengan jumlah populasi 340 orang responden dan sampel adalah 184 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi sebesar 87.7%. (2) terdapat pengaruh positif budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi sebesar 81.7%. (3) terdapat pengaruh positif sosialisasi terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi sebesar 87.1%. (4) terdapat pengaruh positif kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi sebesar 91.6%. Berdasarkan hal tersebut, maka disarankan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, memiliki budaya kerja yang berintegritas dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan.

**Kata Kunci** : Kompetensi, Budaya Kerja, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi sebuah tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk administrasi publik, jasa publik, maupun barang publik sebagaimana di atur dalam Pasal 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan yang prima agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Membangun kepuasan masyarakat tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan sebuah proses panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia, jumlah laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara nasional di tahun 2012 hingga 2017 cenderung mengalami peningkatan yakni di tahun 2012 jumlah pengaduan mencapai 2.209 pengaduan dan di tahun 2017 meningkat signifikan mencapai 9.446 laporan pengaduan dengan rata-rata presentase kenaikan mencapai 40,5%.

Dari data di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik secara nasional masih jauh dari yang diharapkan. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistemik yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pengutan liar dan ketidakpastian prosedur pelayanan. Bahkan penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 107 pemerintah kabupaten (pemkab) menunjukkan bahwa sebanyak 44,86% atau 48 pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah.

Dari observasi sementara, penulis pun telah menemukan beberapa kasus pelanggaran dalam prosedur pelayanan publik yang terjadi di kecamatan-kecamatan wilayah Kabupaten Bekasi yakni salah satunya terjadi di Kecamatan Babelan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kompetensi**

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut (Wibowo, 2012:324).

Menurut teori Spencer dan Spencer (Wibowo, 2012:325-326) pun menjelaskan lima tipe karakteristik kompetensi, sebagai berikut:

- 1) **Motif**  
Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
- 2) **Sifat**  
Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
- 3) **Konsep diri**  
Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
- 4) **Pengetahuan**  
Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
- 5) **Keterampilan**  
Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berpikir analitis dan konseptual.

### **Budaya Kerja**

Secara umum, definisi budaya kerja (Kemenpan RI, 2002) adalah "Cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani".

Secara praktis, dikatakan bahwa budaya kerja mengandung beberapa pengertian (Kemenpan RI, 2002):

- a. Ada pola nilai, sikap, tingkah laku, hasil karsa dan karya, termasuk segala instrumen, sistem kerja, teknologi dan bahasa yang digunakannya;
- b. Budaya berkaitan erat dengan persepsi terhadap nilai-nilai dan lingkungannya yang melahirkan makna dan pandangan hidup, yang akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku dalam bekerja.
- c. Budaya merupakan hasil dari pengalaman hidup, kebiasaan-kebiasaan serta proses seleksi (menerima atau menolak) norma yang ada dalam cara berinteraksi sosial atau menempatkan dirinya di tengah-tengah lingkungan kerja tertentu.
- d. Dalam proses budaya terdapat saling mempengaruhi dan saling ketergantungan (interdependensi), baik sosial maupun lingkungan nonsosial.

Artinya maka dapat disimpulkan bahwa budaya kerja sangat memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada suatu organisasi. Nilai-nilai dan lingkungannya dapat melahirkan makna dan pandangan hidup sehingga menjadi motivasi dan memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik dalam memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani.

### **Sosialisasi**

Menurut Papalia (2008:33) menyatakan bahwa sosialisasi adalah proses mengembangkan kebiasaan, nilai-nilai, perilaku dan motif untuk dapat menjadi anggota masyarakat. Proses tersebut

bermula dari keluarga sebagai tempat anak melakukan kontak pertama dan berkembang terus selama kehidupan anak. Pengertian ini juga mencakup mengenai proses transaksi dengan orang lain dalam lingkungan sekolah, maupun dengan teman sebayanya. Sosialisasi bergantung pada proses internalisasi standar-standar sosial yang berlaku dalam kelompok. Anak-anak menerima standar sosial tersebut atau tidak tergantung pada rasa aman yang dirasakan oleh anak tersebut di dalam kelompoknya.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Michael Rush & Phillip Althoff (2009:37) bahwa setiap keberhasilan suatu proses sosialisasi ditentukan oleh faktor lingkungan dan keterkaitan unsur-unsur yang mempengaruhinya. Adapun unsur-unsur keberhasilan proses sosialisasi yaitu:

- 1) Agen sosialisasi, yang terdiri dari keluarga, pendidikan media masa, kelompok sebaya, kelompok kerja, kelompok agama, selain itu, keberadaan kelompok kepentingan dan organisasi masyarakat memberi pengaruh sebagai agen sosialisasi terhadap partisipasi masyarakat.
- 2) Materi sosialisasi, yaitu pengetahuan, nilai-nilai dan sikap-sikap politik yang hidup di masyarakat.
- 3) Mekanisme sosialisasi, di bagi menjadi 3 yaitu imitasi, intruksi, motivasi.
- 4) Subjek-subjek atau sasaran sosialisasi politik meliputi anak, remaja, dan dewasa.
- 5) Pola sosialisasi politik diilustrasikan dalam sebuah gambar.

### Kualitas Pelayanan

Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2011:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Kotler (2009:46) menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi:

- a. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
- d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

### METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Alasan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif adalah dengan mempertimbangkan yang dikemukakan oleh Arikunto (2006:32) tentang sifat umum penelitian kuantitatif, antara lain : (a) kejelasan unsur : tujuan, subjek, (b) dapat menggunakan sampel, (c) kejelasan desain penelitian, dan (d) analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul. Arikunto (2006) juga menambahkan masih ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi pemilihan jenis pendekatan kuantitatif yaitu waktu dan dana yang tersedia, serta minat peneliti. Hal-hal yang dikemukakan Arikunto tersebut yang melatarbelakangi dipilihnya pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini. Dengan pendekatan penelitian kuantitatif ini, peneliti akan membuat deskripsi tentang gambaran objek yang diteliti secara sistematis, baik itu mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta berbagai hal yang terkait dengan tema penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diukur dalam suatu skala numberik (angka). Data dalam laporan

penelitian ini bersifat kuantitatif karena diperoleh dengan mengukur nilai beberapa variabel dalam sampel atau populasi. Data kuantitatif yaitu data atau keterangan yang berupa angka-angka dalam tabel atau bagan.

Dalam proses analisa data yang dilakukan penulis pada penelitian ini menggunakan rumus dari Slovin sebagai alat untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi yang diketahui lebih dari 100 responden. Berikut dibawah ini rumus Slovin dalam Mohammad Mulyadi, 2014: 139 yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presisi yang ditetapkan toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi; untuk sosial dan pendidikan lazimnya 0,05 ( $0,05^2$ )

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian yang telah dilakukan, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan :

**Tabel I. Hasil Uji t**

Model		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		
	Beta			
1	(Constant)		.639	.523
	Kompetensi	1.912	8.843	.000
	Budaya Kerja	1.207	-6.912	.000
	Sosialisasi	.231	2.833	.005

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 25

Dari hasil Uji t dari tabel I menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel independen (X) yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

### (1) Kompetensi ( $X_1$ )

Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Tabel *Coefficient* pada kolom Sig. Menunjukkan bahwa pengaruh Kompetensi ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah signifikan, karena Sig.  $0,000 < 0,05$  dan hasil  $t_{hitung}$  menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 8,843 > t_{tabel} 1,973$ . Hal ini berarti bahwa secara parsial (secara individu) variabel kompetensi ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) berpengaruh signifikan.

Hasil  $t_{tabel}$  sebesar 1,973 dapat dilihat dari tabel distribusi t *student* uji dua arah, pada kolom 0,05 atau 5% dan baris 181 atau  $184 - 3$  (jumlah sampel dikurangi jumlah variabel

bebas). Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kompetensi ( $X_1$ ) pada output *Coefficient* adalah sebesar 8,843. Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 8,843 dan  $t_{tabel(df=181)}$  sebesar 1,973 untuk  $\alpha$  sebesar 0,025<sub>(0,05/2)</sub>. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (8,843 > 1,973), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi ( $X_1$ ) *berpengaruh signifikan* terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan pembuktian ini maka dapat disimpulkan Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### (2) Budaya Kerja ( $X_2$ )

Budaya Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Meski Tabel *Coefficient* pada kolom Sig. menunjukkan bahwa pengaruh Budaya Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah signifikan, karena Sig. 0,000 < 0,05 dan hasil  $t_{hitung}$  menunjukkan angka positif yang berarti  $t_{hitung}$  6,912 >  $t_{tabel}$  1,973. Hal ini berarti bahwa secara parsial (secara individu) variabel kompetensi ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) berpengaruh signifikan.

Hasil  $t_{tabel}$  sebesar 1,973 dapat dilihat dari tabel distribusi t *student* uji dua arah, pada kolom 0,05 atau 5% dan baris 181 atau 184 - 3 (jumlah sampel dikurangi jumlah variabel bebas). Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kompetensi ( $X_1$ ) pada output *Coefficient* adalah sebesar 6,912. Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 6,912 dan  $t_{tabel(df=181)}$  sebesar 1,973 untuk  $\alpha$  sebesar 0,025<sub>(0,05/2)</sub>. Karena  $t_{hitung}$  pada variabel budaya kerja lebih besar dari  $t_{tabel}$  (6,912 > 1,973), maka dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja ( $X_2$ ) *berpengaruh signifikan* terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Berdasarkan pembuktian ini maka dapat disimpulkan Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

### (3) Sosialisasi ( $X_3$ )

Sosialisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Tabel *Coefficient* pada kolom Sig. Menunjukkan bahwa pengaruh Sosialisasi ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah signifikan, karena Sig. 0,05 = 0,05 dan hasil  $t_{hitung}$  menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  2,833 >  $t_{tabel}$  1,973. Hal ini berarti bahwa secara parsial (secara individu) variabel sosialisasi ( $X_3$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) berpengaruh signifikan.

Hasil  $t_{tabel}$  sebesar 1,973 dapat dilihat dari tabel distribusi t *student* uji dua arah, pada kolom 0,05 atau 5% dan baris 181 atau 184 - 3 (jumlah sampel dikurangi jumlah variabel bebas). Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kompetensi ( $X_1$ ) pada output *Coefficient* adalah sebesar 8,843. Berdasarkan tabel di atas diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 8,843 dan  $t_{tabel(df=181)}$  sebesar 1,973 untuk  $\alpha$  sebesar 0,025<sub>(0,05/2)</sub>. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (8,843 > 1,973), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi ( $X_1$ ) *berpengaruh signifikan* terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

**Tabel II Hasil Uji F (Anova)**

#### ANOVA<sup>a</sup>

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10547.286	3	3515.762	651.988	.000 <sup>b</sup>
	Residual	970.627	180	5.392		
	Total	11517.913	183			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Sosialisasi, Budaya Kerja, Kompetensi

Sumber: Data Primer Diolah menggunakan SPSS 25

Berdasarkan hasil perhitungan yang dapat dilihat pada tabel II, pada kolom Sig. 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa variabel kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi secara bersama-sama

(*simultan*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Cara kedua adalah dengan membandingkan antara  $F_{hitung}$  sebesar 651,988 >  $F_{tabel}$  2,65 yang berarti bahwa variabel kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi secara bersama sama (*simultan*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel distribusi F, pada kolom 3 (Total seluruh variabel dikurangi jumlah variabel terikat) pada baris ke 181 (Total sampel dikurangi jumlah variabel terikat).

Kesimpulannya adalah bahwa kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

**Tabel III Hasil Koefisien Determinasi (Model Summary)**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.957 <sup>a</sup>	.916	.914	2.322	1.705

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi, Budaya Kerja, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer diolah menggunakan SPSS 25

Berdasarkan pada tabel III Model Summary menunjukkan *Koefisien Determinasi Adjust R Square* sebesar 0,916 atau sebesar 91,6%. Artinya variable kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi memberikan kontribusi terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 91,6%, sedangkan sisa sebesar 8,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi.

Pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi diperoleh nilai t hitung sebesar 8,843 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, maka penelitian ini *berhasil* membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan "Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan hubungan kompetensi dengan kualitas pelayanan sebesar 0,878 dan dapat dikatakan memiliki hubungan yang sangat kuat (0,800 - 1,000). Dengan demikian, hasil penelitian SPSS tersebut menunjukkan terdapat pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan sebesar 87,7%.

Pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel budaya diperoleh nilai t hitung sebesar 6,912 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, maka penelitian ini *berhasil* membuktikan hipotesis kedua yang menyatakan "Terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan hubungan budaya kerja dengan kualitas pelayanan sebesar 0,817 dan dapat dikatakan memiliki

hubungan yang sangat kuat (0,800 – 1,000). Dengan demikian, hasil penelitian SPSS tersebut menunjukkan terdapat pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 81,7%.

Pengaruh sosialisasi terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sosialisasi diperoleh nilai t hitung sebesar 2,833 dengan nilai signifikansi sebesar 0,050, maka penelitian ini *berhasil* membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan “Terdapat pengaruh positif dan signifikan sosialisasi terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. Adapun hasil penelitian SPSS tersebut menunjukkan pengaruh sosialisasi terhadap kualitas pelayanan hanya sebesar 87,2%. Sosialisasi layanan informasi merupakan suatu upaya dari Kecamatan untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan layanan publik. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Dengan demikian semakin baik sosialisasi maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan.

Pengaruh kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi diperoleh nilai F hitung sebesar 651,988 dengan nilai signifikansi sebesar 0,050, maka penelitian ini *berhasil* membuktikan hipotesis keempat yang menyatakan “Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. Adapun hasil penelitian SPSS tersebut menunjukkan pengaruh sosialisasi terhadap kualitas pelayanan hanya sebesar 91,6%.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, pembahasan dan interpretasi serta teori dan temuan, maka peneliti dapat mencapai kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi sebesar 87,7%.
2. Budaya Kerja berpengaruh negatif terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi
3. Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi sebesar 87,2%.
4. Kompetensi, budaya kerja dan sosialisasi berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi sebesar 91,6%.

#### REFERENCES

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality Satisfacation*. Yogyakarta : Andi Ofset.
- Kementerian PAN RI, (2002) *Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara*, Jakarta.
- Kotler dan Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Mangkuprawira, Sjafri & Hubeis, Aida Vitayala. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F.D., 1995. An Integratif Model of Organizational Trust, *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734
- Moenir. A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohammad, Mulyadi. 2014. *Metode Penelitian Praktis:Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Publica Institute



- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gadjah Mada Univesity Press.
- Palan.R. 2008. *Competency Management: Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Cetakan.2. Jakarta:PPM.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV ALFABETA
- Rempersad. 2005. *Total Performance Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, LijanPoltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Triguno. 2004. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan yang Kondusive untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Edisi Enam. Jakarta: PT. Golden Terayon Press.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja (Edisi ke 3)*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.