



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BNN
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

**Martinus Wahyu Purnomo
Universitas Bina Sarana Informatika**

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Dikirim : 21 Februari 2022
Revisi pertama : 25 Februari 2022
Diterima : 04 Maret 2022
Tersedia online : 08 April 2022

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Budaya Organisasi dan Kinerja*

Email : martinus.myo@bsi.ac.id

Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui tentang kualitas layanan, budaya organisasi dan kinerja pegawai. (2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai. (3) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. (4) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan.

Penelitian ini dilaksanakan melalui penelitian lapangan dan kepustakaan. Subjek penelitian adalah seluruh pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan berjumlah 30 pegawai yang selanjutnya sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisa regresi linier ganda.

Hasil penelitian didapatkan: (1) kualitas layanan masuk dalam kategor sangat baik. (2) budaya organisasi masuk dalam kategori sangat baik. (3) kinerja pegawai masuk dalam kategori sangat baik. (4) kualitas layanan dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan, nilai $F_{hitung}=21.621$ dan $sig.=0.000$. Hasil tersebut memiliki makna, kualitas layanan yang dikembangkan dengan baik dan budaya organisasi yang tinggi dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai dengan baik.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Badan Narkotika Nasional (BNN) merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian. Adapun tugas BNN adalah melaksanakan tugas pemerintah di bidang pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap psikotropika, prekursor serta bahan aditif lainnya kecuali bahan aditif untuk tembakau dan alkohol. BNN merupakan lembaga yang mempunyai tugas dan fungsi mengkoordinasikan instansi pemerintah terkait dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan nasional penanggulangan narkoba dan mengkoordinasikan pelaksanaan kebijakan nasional penanggulangan narkoba. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2007 Badan Narkotika Nasional (BNN), Badan Narkotika Nasional Provinsi (BNNP) dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten atau Kota (BNNK) merupakan mitra kerja pada tingkat nasional, provinsi dan Kabupaten atau Kota. Dimana masing-masing bertanggung jawab kepada Presiden, Gubernur, Bupati atau Walikota. Dalam hal ini BNNP dan BNN Kabupaten atau kota tidak memiliki hubungan struktural vertikal dengan BNN. Sebagai anggota BNN Kabupaten Lampung Selatan dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional serta mampu memberikan pelayanan yang adil. Melihat tuntutan kinerja yang tinggi maka diperlukan kualitas layanan publik dan budaya organisasi yang baik dalam pelayanan untuk masyarakat.

Banyak variabel yang mempengaruhi evaluasi kinerja pegawai di antaranya adalah kualitas layanan dan budaya organisasi. Hal tersebut menjadi penting karena dapat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas sebagai pegawai BNN Kabupaten Lampung Selatan. Dimana pada akhirnya berpengaruh terhadap evaluasi kinerja pegawai itu sendiri.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara penulis dilapangan terlihat beberapa masalah yang mengindikasikan adanya masalah evaluasi kinerja pegawai. Dari segi kualitas layanan masih kurang dalam hal pelayanan yang lambat dan kurang tangap. Dalam hal budaya organisasi kurangnya perhatian terhadap masalah. Hal tersebut apabila dibiarkan dan tidak mendapat perhatian akan berdampak pada lemahnya tujuan organisasi atau lembaga itu sendiri.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan kemampuan, pengetahuan, waktu dan biaya maka dalam rangka pengambilan data, masalah yang akan diteliti dibatasi pada masalah apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan, apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan, baik dilakukan secara terpisah maupun secara bersama-sama. Ruang lingkup penelitian terdiri atas 30 responden yang terdiri atas seluruh pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan, apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan dan apakah ada pengaruh kualitas layanan dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan, mengetahui apakah ada pengaruh budaya organisasi

terhadap kinerja pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan dan mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Menurut Kasmir (2017:47) mengatakan kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang maupun suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Sedangkan menurut Kotler (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap terhadap tingkat pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan. Selanjutnya menurut Abdullah dan Tantri (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia maupun lingkungannya dimana mampu memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen.

Menurut Kottler, Hayes dan Bloom, dalam Manap (2016:376) menyatakan bahwa terdapat beberapa tujuan dan manfaat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat akan setia kepada lembaga
Pelayanan yang baik kepada masyarakat menimbulkan kepercayaan penuh kepada lembaga
2. Masyarakat bisa menjadi media iklan gratis
Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan lembaga menjadikan bahan perbincangan dalam masyarakat melalui rekan, tetangga maupun saudara sehingga lembaga menjadi semakin dikenal.
3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin
Semakin banyaknya masyarakat yang percaya tidak perlu kuatir akan tanggung-jawab dan kualitas lembaga.
4. Masyarakat tidak akan mempermasalahkan mengenai harga
Rasa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan.
5. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi
Kebutuhan masyarakat selain dari kualitas produk juga dari kualitas pelayanan lembaga.
6. Nama baik lembaga meningkat
Kualitas pelayanan yang baik menjadikan masyarakat semakin puas dan menjadi pelanggan yang setia sehingga nama lembaga semakin baik pula.
7. Unggul dalam persaingan bisnis
Kepercayaan dari segi pelayanan dan kualitas dari masyarakat menjadikan modal bagi lembaga untuk semakin maju.

Budaya Organisasi

Menurut Fahmi (2017:117) mengatakan budaya organisasi adalah hasil proses meleburnya gaya budaya, perilaku setiap individu yang dibawa sebelumnya ke dalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru dimana memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sudaryono (2017) mengatakan bahwa budaya organisasi merupakan tata nilai yang disepakati dan dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi yang sifatnya dinamis dan mampu untuk meningkatkan produktivitas. Selanjutnya menurut Chaerudin (2019:193) mendefinisikan budaya organisasi sebagai nilai atau norma perilaku yang dipahami dan diterima bersama oleh anggota organisasi sebagai aturan perilaku yang terdapat dalam organisasi. Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan pola keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang dipahami, dijiwai dan dipraktikkan oleh organisasi sehingga memberikan arti tersendiri dan dasar berperilaku dalam organisasi.

Menurut Greenberg dan Baron dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa terdapat beberapa fungsi dari budaya organisasi adalah sebagai berikut :

1. Budaya memberikan rasa identitas
Nilai-nilai budaya organisasi yang semakin tampak dilihat dari keselarasan misi organisasi sehingga setiap anggota menjadi bagian dalam organisasi.
2. Budaya membangkitkan komitmen pada misi organisasi
Nilai-nilai budaya organisasi membuat setiap anggota merasa menjadi bagian dalam organisasi dimana pada akhirnya terlibat dalam keseluruhan kerja organisasi.
3. Budaya memperjelas dan memperkuat standar perilaku
Nilai-nilai budaya organisasi membawa sikap dan perilaku setiap anggota organisasi kepada situasi dan kondisi yang terarah.

Kinerja

Menurut Rivai dan Basri dalam Masram (2017:138) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Sedangkan menurut Moeheriono dalam Lukman (2017) menyatakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Selanjutnya menurut Mangkunegaran dalam Sopiah dan Etta Mamang Sangaji (2018) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung-jawab yang diberikan kepadanya. Dari berbagai definisi kinerja di atas, dapat disimpulkan bahwa Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Ada lima faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Armstrong dalam Sopiah dan Etta Mamang Sangaji (2018) yaitu sebagai berikut :

1. Faktor individu (*Personal factor*)

- Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi dan komitmen.
2. Faktor kepemimpinan (*Leader factor*)
Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer atau ketua kelompok kerja.
 3. Faktor rekan kerja (*Team factor*)
Faktor rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
 4. Faktor sistem (*System factor*)
Faktor sistem berkaitan dengan metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
 5. Faktor situasi (*Contextual factor*)
Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif verifikatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh organisasi berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Sedangkan verifikatif pada dasarnya untuk menguji teori dengan menggunakan hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistika yang digunakan untuk menguji variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2017:7).

Variabel Penelitian dan Definisi Operasioal

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Hakekat sebuah masalah, mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model (Ferdinand, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja (Y). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2017). Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X1) dan budaya organisasi (X2).

Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karenanya dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdianad, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan. Sampel merupakan subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2017). Dalam penelitian ini tidak digunakan teknik sampling karena sampel yang diteliti adalah keseluruhan dari populasi yang ada atau disebut dengan sensus. Mengingat jumlah populasi hanya sebesar 30 pegawai, maka layak untuk diambil keseluruhan untuk dijadikan sampel tanpa harus mengambil sampel dalam jumlah tertentu.

Jenis dan Sumber Data

Menurut Algifari (2017), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data kuesioner. Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Instrumen Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi dan Arikunto (2018), instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket (kuesioner) yang berisi pernyataan yang perlu dijawab dan diisi oleh responden. Angket tersebut berisi pernyataan tentang motivasi dan kinerja pegawai. Data-data dalam penelitian ini berbentuk kuantitatif, yaitu dengan membagikan kuisisioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian tentang kualitas layanan dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pernyataan terbuka dan tertutup.

2. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Metode Analisis Data

Sebelum melakukan analisis data, maka perlu dilakukan tahap-tahap teknik pengolahan data sebagai berikut :

1. *Editing*

Editing merupakan proses pengecekan dan penyesuain yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

2. *Coding* merupakan kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang sama. Tujuannya adalah menyederhanakan jawaban.

3. Scoring

Scoring yaitu mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam penentuan skor ini digunakan skala likert dengan lima kategori penilaian, yaitu:

- Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju
- Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju
- Skor 3 diberikan untuk jawaban kurang setuju
- Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju
- Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju

4. Tabulating

Tabulating yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas.

Setelah proses *tabulating* selesai dilakukan, kemudian diolah dengan program komputer SPSS 22.

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2018). Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Nilai Validitas
- X = Total Item Variabel X
- Y = Total Item Variabel Y

Hasil perhitungan per item pernyataan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* memperoleh angka korelasi (r_{hitung}) yang harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai (r_{tabel}). Jika nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} maka pernyataan valid dan jika nilai $r_{hitung} <$ nilai r_{tabel} maka pernyataan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018), menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk mencari reliabilitas digunakan rumus Koefisien Alfa (*CronBach Alpha*) yaitu :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma^2} \right]$$

Keterangan :

- α = Nilai reliabilitas
- k = Jumlah item pernyataan
- $\sum \sigma_i^2$ = Nilai varians masing-masing item

$$\Sigma \sigma_i^2 = \text{Varians total}$$

Setelah hasil nilai Koefisien Alfa (*CronBach Alpha*) didapatkan maka nilai tersebut dibandingkan dengan r_{hitung} pada tabel nilai r. Jika nilai Alfa $> r_{hitung}$ maka pernyataan tersebut reliabel. Sebaliknya jika nilai Alfa $< r_{hitung}$ maka pernyataan tersebut tidak reliabel (Arikunto, 2018).

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisa yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Dalam sebuah penelitian, analisis deskriptif digunakan untuk menguji setiap variabel yang diangkat yaitu variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2019).

Deskripsi data variabel penelitian ini didasarkan pada nilai interval, dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

- I = Interval
 - NT = Nilai Tertinggi
 - NR = Nilai Terendah
 - K = Kategori
- (Sugiyono, 2018)

Persamaan Regresi Linier Ganda

Analisis regresi linier berganda digunakan mengetahui arah pengaruh variabel independen (Motivasi) terhadap variabel dependen (Kinerja), apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi nilai dari variabel dependen, apakah nilai variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan Regresi Linier Ganda tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel Kinerja
 - X1 = Variabel Kepemimpinan
 - X2 = Variabel Motivasi
 - a = Intercep
 - b = Koefisien regresi
 - e = Tingkat Kesalahan (Error term)
- (Sugiyono, 2013: 261)

Korelasi (r)

Korelasi digunakan untuk mengetahui besarnya nilai hubungan variabel independen (kepemimpinan dan motivasi) dengan variabel dependen (Kinerja), yang dihitung dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (n \sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Korelasi
 X = Variabel bebas
 Y = Variabel terikat
 (Sugiyono, 2018)

Determinasi (r^2)

Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya nilai pengaruh variabel independen (Kualitas layanan dan Budaya organisasi) terhadap variabel dependen (Kinerja), yang dihitung dengan menggunakan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi
 r = nilai Korelasi
 (Sugiyono, 2018)

Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Untuk menguji kebenaran hipotesis secara parsial (satu per satu) menggunakan Uji t, dengan terlebih dahulu menentukan nilai t_{hitung} , menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t_{hit} = Pengujian signifikansi Korelasi *product moment*
 r^2 = Korelasi *Product moment*
 n = Jumlah anggota sampel

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Kriteria pengujiannya adalah :

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan
- b. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan

Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Untuk menguji kebenaran hipotesis secara simultan (bersama-sama) menggunakan Uji F, dengan terlebih dahulu menentukan nilai F_{hitung} , menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F_{hit} = \frac{R^2 (n - k - 1)}{k (1 - R^2)}$$

Keterangan:

- F_{hit} = Nilai Uji F
- R = Korelasi ganda
- k = Jumlah variabel independen
- n = Jumlah anggota sampel

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Kriteria pengujiannya adalah :

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan
- b. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan
(Sugiyono, 2018).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Uji validitas pada instrumen penelitian ini dilakukan pada 30 butir kuesioner yang diajukan, yaitu yang terdiri dari tiga variabel penelitian. Sebanyak 10 item pada variabel kualitas layanan (X1) dan 10 item pada variabel budaya organisasi (X2) dan 10 item pada variabel kinerja (Y). Adapun pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi (r_{hitung}) setiap item pernyataan (Lihat pada Lampiran 3) dengan nilai kritik r (r_{tabel}), yang diujicobakan pada 30 orang, dengan menggunakan taraf kepercayaan 5%. yaitu 0.213 Sehingga diperoleh hasil uji validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.434	0.361	Valid
2	0.506	0.361	Valid
3	0.837	0.361	Valid
4	0.898	0.361	Valid
5	0.886	0.361	Valid
6	0.882	0.361	Valid
7	0.846	0.361	Valid
8	0.920	0.361	Valid
9	0.870	0.361	Valid
10	0.911	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2022)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa 10 item pernyataan yang diujikan untuk variabel kualitas layanan adalah berstatus valid.

Tabel 2. Pengujian Validitas Variabel Budaya Organisasi

No	r_{hitung}	r_{table}	Keterangan
1	0.766	0.361	Valid
2	0.863	0.361	Valid
3	0.634	0.361	Valid
4	0.785	0.361	Valid
5	0.548	0.361	Valid
6	0.692	0.361	Valid

Lanjutan Tabel 2. Pengujian Validitas Variabel Budaya

7	0.562	0.361	Valid
8	0.815	0.361	Valid
9	0.631	0.361	Valid
10	0.864	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2022)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa 10 item pernyataan yang diujikan untuk variabel budaya organisasi adalah berstatus valid.

Tabel 3. Pengujian Validitas Variabel Kinerja

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.768	0.361	Valid
2	0.751	0.361	Valid
3	0.688	0.361	Valid
4	0.717	0.361	Valid
5	0.682	0.361	Valid
6	0.632	0.361	Valid
7	0.824	0.361	Valid
8	0.459	0.361	Valid
9	0.512	0.361	Valid
10	0.519	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2022)

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa 10 item pernyataan yang diujikan untuk variabel kinerja adalah berstatus valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai alpha dengan nilai kritik $r_{(tabel)}$ pada jumlah sampel uji adalah 30 orang. Dengan taraf kepercayaan yang diambil adalah sebesar 95%, yaitu 0.3610. Hasil tersebut maka didapatkan nilai perbandingan adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai Alfa	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	0.931	0.361	Reliabel
Budaya Organisasi	0.889	0.361	Reliabel
Kinerja	0.800	0.361	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2022)

Pada tabel diatas maka dapat dilihat hasil pengujian untuk uji reliabilitas, yaitu diketahui bahwa dari ketiga variabel yang diujikan memiliki nilai uji yang bersifat reliabel. Hasil tersebut dapat terlihat dari nilai alfa yang diperoleh lebih besar dari nilai r tabel. Pengujian juga menunjukkan bahwa nilai reliabilitas yang tinggi.

Uji Hipotesis secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai Sig < 0.05 maka hipotesis yang diajukan diterima atau Ho ditolak Ha diterima.

Tabel 5. Uji Hipotesis Secara Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,491	7,083		1,763	,089
Kualitas Layanan	,694	,129	,717	5,381	,000
Budaya Organisasi	-,079	,081	-,131	-,982	,335

Sumber: Hasil Pengolahan Data, (2022)

Berdasarkan hasil pengujian, maka dapat dijabarkan hasil uji hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut :

Uji Hipotesis X1 Terhadap Y:

Berdasarkan Uji t atau t tes didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 5.381 dengan taraf signifikan 0.000, karena *probability* jauh lebih kecil dari 0.05 maka kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja. Dengan demikian maka hipotesis pertama “kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan ” *diterima*”.

Uji Hipotesis X2 Terhadap Y:

Berdasarkan Uji t atau t tes didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 0,982 dengan taraf signifikan 0.335, karena *probability* jauh lebih besar dari 0.05 maka budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja. Dengan demikian maka hipotesis kedua “budaya organisasi” tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan ” *diterima*”.

Uji Hipotesis Secara Simultan

Uji Anova (uji F) ini digunakan untuk menguji variabel independen secara keseluruhan berpengaruh terhadap variabel terikat, jika nilai Sig < 0.05 maka hipotesis yang diajukan diterima atau Ho ditolak Ha diterima.

**Tabel 6. Uji Hipotesis X1 dan X2 Terhadap Y
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	432,653	2	216,327	21,621	,000 ^b
Residual	270,147	27	10,005		
Total	702,800	29			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kualitas Layanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2022

Berdasarkan Uji Anova atau F tes didapat F hitung sebesar 21.621 dengan taraf signifikan sebesar 0.000, karena *probability* jauh lebih kecil dari 0.05 maka kualitas layanan dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja. Dengan demikian maka hipotesis ketiga “kualitas layanan dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan” *diterima*”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aspek kualitas pelayanan pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan hendaknya dapat ditingkatkan dengan lebih baik. Dengan cara memberikan pelayanan tepat waktu dan membangun keyakinan pasien sehingga akan merasa diperhatikan.
2. Aspek budaya organisasi pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan hendaknya dapat ditingkatkan dengan lebih baik. Dengan cara teliti dan cermat dalam tugas dan menerima masukan sehingga akan terjadi hubungan yang sehat dalam pekerjaan.
3. Aspek kinerja kinerja pegawai pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan hendaknya dapat ditingkatkan. Setiap pegawai hendaknya memahami standar kerja yang diberikan dan bersikap komunikatif sehingga setiap pekerjaan yang diberikan agar terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Algifari. 2017. *Statistik Induktif Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. UPP AMP YKPN.
- Arikunto. 2018. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Chaerudin, Ali. 2019. *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Sukabumi: CV Jejak anggota IKAPI.
- Etta Mamang Sangaji dan Sopiah 2018. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi offset.
- Fahmi, Irham. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta

- Ferdinan, Agusty 2017. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. BP Universitas Diponegoro
- Greenberg, J. dan R.A. Baron. 2018. *Behavior in Organizationz, New Jersey, Pearson Education, Inc.*
- Hari Sulaksono. 2019. *Budaya Organisasi Dan Kinerja*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok : PT Raja Grafindo Persada..
- Kotler, Philip, Thomas Hayes, dan Bloom Paul N. 2016. *Marketing Professional Service*. Prentice Hall International Press.
- Moheriono 2017. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Rusdi A Rivai. 2017. *Pengantar Manajemen*. Palembang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Samsudin, Sadili. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sudaryono. 2017. *Budaya dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2014. *Statistik : Teori dan Aplikasi. Edisi keenam*. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.