

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

Oleh :

Deysi Febrianty Br Silalahi <sup>1)</sup>

Karunia Laia <sup>2)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2)</sup>

E-mail:

[deysifebrianty@gmail.com](mailto:deysifebrianty@gmail.com) <sup>1)</sup>

[karunialaia@gmail.com](mailto:karunialaia@gmail.com) <sup>2)</sup>

## ABSTRACT

*There are many factors that affect service quality, including organizational commitment and organizational culture. This research was conducted with a quantitative approach, where the population was 22 respondents. Data collection was carried out by literature study and field research. Before the questionnaire is distributed to respondents, it is first performed a validity test and a reliability test. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis, and hypothesis testing was carried out by t test, F test and R<sup>2</sup> test. The multiple linear regression equation obtained in this study is  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ . Based on the hypothesis testing, it was found that: (1) Organizational commitment has a positive and significant effect on service quality, as evidenced by the t value (7,121) > t table value (2,085) and the significance value (0,000) < 0.05; (2) Organizational culture has a positive and significant effect on service quality, as evidenced by the t value (6,829) > the t table value (2,085) and the significance value (0,000) < 0.05; (3) Organizational commitment and organizational culture together have a positive and significant effect on service quality, as evidenced by the calculated F value (340,418) > F table value (3,49) and the significance value (0,000) < 0.05. The contribution of organizational commitment and organizational culture to explain service quality was 97.3%, while the remaining 2.7% was influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Commitment, Organizational Culture and Job Satisfaction.*

## ABSTRAK

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diantaranya komitmen organisasi dan budaya organisasi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, dimana jumlah populasi sebanyak 22 responden. pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Sebelum kuesioner disebarkan pada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, uji F dan uji R<sup>2</sup>. Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ . Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan, diperoleh bahwa : (1) Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dibuktikan dengan nilai t hitung (7,121) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05; (2) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dibuktikan dengan nilai t hitung (6,829) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05; (3) Komitmen organisasi dan Budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, dibuktikan dengan nilai F hitung (340,418) > nilai F tabel (3,49) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Kontribusi komitmen organisasi dan budaya organisasi untuk menjelaskan kualitas layanan adalah

sebesar 97,3%, sedangkan sisanya sebesar 2,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Instansi pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat karena instansi pemerintah mempunyai tugas salah satunya ialah sebagai abdi masyarakat.

Undang-Undang Pelayanan Publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Sebagaimana tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004, kode etik Pegawai Negeri Sipil adalah pedoman sikap, tingkah laku, dan perbuatan Pegawai Negeri Sipil di dalam melaksanakan tugasnya dan dalam pergaulan sehari-hari.

Pegawai yang mempunyai komitmen pada organisasi biasanya mereka menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian terhadap tugasnya, mereka sangat memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas terhadap perusahaan.

Kantor Camat Merek Kabupaten Karo sebagai salah satu lembaga pemerintah harus menerapkan konsep mengutamakan kualitas pelayanan prima bagi masyarakatnya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Dalam pemberian pelayanan, pegawai terkesan acuh tak acuh sehingga pelayanan yang diterima terasa tidak maksimal. Disamping itu, masih adanya diskriminasi dalam pelayanan yang mempunyai hubungan

kekerabatan (keluarga/kolega), cenderung lebih diutamakan. Masih terdapat pegawai yang bersantai dan keluar tanpa izin saat jam kerja sehingga waktu luang terbuang percuma dapat menyebabkan pekerjaan yang dihasilkan tidak maksimal.

Dari uraian latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan terdahulu, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo ?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo ?
3. Apakah komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi penulis akan memberikan manfaat bahwa dengan melakukan penelitian ini akan dapat menambah pengetahuan dalam hubungan komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan.
2. Dengan melakukan penelitian ini akan dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya tentang komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan yang didokumentasikan untuk peneliti selanjutnya.
3. Bagi para akademisi akan digunakan sebagai pelaksanaan antara teori dengan praktek sehingga akan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan agar dapat menjadi masukan dan bahan pemikiran serta membantu mengidentifikasi dan memberikan pertimbangan secara lebih lanjut dalam menyangkut komitmen organisasi dan budaya organisasi agar terbentuknya pelayanan prima pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Landasan Teori

#### 2.1.1. Komitmen Organisasi

##### 2.1.1.1. Definisi Komitmen Organisasi

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

Menurut Colquit, LePine dan Wesson dalam Wibowo (2014 : 188) komitmen organisasional adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi mempengaruhi apakah seorang pekerja tetap tinggal

sebagai seorang anggota organisasi atau meninggalkan untuk pekerjaan lain.

##### 2.1.1.2. Manfaat Komitmen Organisasi

Menurut Siswanto, (2018:205) mengemukakan bahwa manfaat dari komitmen organisasi yaitu diantaranya :

1. Karyawan yang serius dalam menunjukkan komitmen tinggi kepada organisasi memiliki kemungkinan yang jauh lebih tinggi untuk menunjukkan tingkat keikutsertaan yang tinggi dalam sebuah organisasi.
2. Memiliki kemauan yang kuat untuk tetap bekerja di organisasi yang sekarang dan selalu memberikan sumbangan untuk mencapai tujuan.
3. Dengan kesungguhan terlibat dengan pekerjaan, karena pekerjaan tersebut ialah mekanisme kunci & saluran individu untuk memberikan sumbangan untuk tercapainya tujuan organisasi.

##### 2.1.1.3. Bentuk Komitmen Organisasi

Kanter dalam Sopiah (2008 : 158), mengemukakan bentuk komitmen organisasi sebagai berikut:

1. Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), yaitu komitmen yang berhubungan dengan dedikasi anggota dalam melangsungkan kehidupan organisasi dan menghasilkan orang yang mau berkorban dan berinvestasi pada organisasi;
2. Komitmen terpadu (*cohesion commitment*), yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan sosial dengan anggota lain di dalam organisasi;
3. Komitmen terkontrol (*control commitment*), yaitu komitmen anggota pada norma anggota organisasi yang memberikan perilaku yang diinginkannya.

##### 2.1.1.4. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Ndraha (2017 : 78) bahwa indikator komitmen organisasi terdapat 3 yakni sebagai berikut :

1. Kepercayaan & penerimaan yang kuat terhadap tujuan serta nilai-nilai organisasi

2. Keinginan untuk mengusahakan terwujudnya kepentingan organisasi
3. Memiliki kehendak yang sangat kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi

#### **2.1.1.5. Faktor Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Menurut Ndraha (2017 : 82) terdapat tiga faktor yang akan memengaruhi komitmen organisasi yakni sebagai berikut :

1. Pengalaman Organisasi
2. Karakteristik Organisasi
3. Karakteristik Pribadi Individu

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

##### **2.1.2.1. Defenisi Budaya Organisasi**

Menurut Tika (2017:79) pengertian budaya organisasi adalah sebuah pola dari berbagai asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan, atau dikembangkan oleh sebuah kelompok dengan tujuan agar organisasi belajar mengatasi dan menganggulangi masalah-masalah yang timbul akibat adaptasi eksternal dan integrasi internal yang sudah berjalan dengan cukup baik.

##### **2.1.2.2. Fungsi Budaya Organisasi**

Menurut Robbins, S.P. (2015:21) fungsi budaya organisasi secara umum terbagi dalam beberapa hal, meliputi:

1. Menambahkan rasa kepemilikan dan menaikkan loyalitas karyawan dalam perusahaan
2. Digunakan sebagai alat untuk mengorganisasikan anggota
3. Memperkuat nilai organisasi
4. Sebagai mekanisme untuk mengontrol perilaku di dalam lingkungan kerja
5. Mendorong semua struktur untuk meningkatkan kinerja baik itu untuk jangka pendek atau jangka panjang
6. Budaya organisasi juga berfungsi sebagai penentu arah, mana yang boleh dilakukan dan mana yang tidak.

##### **2.1.2.3. Manfaat Budaya Organisasi**

Menurut Mangkuprawira, S. (2015:153) menyatakan bahwa fungsi budaya organisasi adalah

- a. Untuk menentukan batas-batas perilaku dalam arti menentukan apa yang benar dan yang salah
- b. Menumbuhkan rasa memiliki dan jati diri sebuah organisasi dan para anggotanya
- c. Untuk menumbuhkan komitmen kepada anggota bahwa kepentingan bersama adalah di atas kepentingan individual
- d. Sebagai alat untuk memperkuat ikatan seluruh anggota organisasi
- e. Sebagai alat pengendali perilaku para anggota organisasi yang bersangkutan.

##### **2.1.2.4. Indikator Budaya Organisasi**

Menurut Suharsimi. (2015:155), dari penjelasan beberapa ahli tentang budaya organisasi, kita dapat mengetahui beberapa ciri atau karakteristik budaya organisasi, diantaranya:

1. *Innovation and Risk Taking*
2. *Attention to Detail*
3. *Outcome Orientation*
4. *People Orientation*
5. *Team Orientation*
6. *Aggresiveness*
7. *Stability*

##### **2.1.2.5. Bentuk Budaya Organisasi**

Menurut Tjiptono. (2017:159) menjelaskan tentang bentuk budaya organisasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Budaya Administrasi
2. Kedisiplinan
3. Pembagian Wewenang yang Jelas
4. Inovasi

#### **2.1.3. Kualitas Layanan**

##### **2.1.3.1. Defenisi Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono (2017:204), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

##### **2.1.3.2. Prinsip Kualitas Pelayanan**

Menurut Handoko (2016:109) ada enam prinsip kualitas pelayanan yang sangat bermanfaat dalam membentuk

mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan terdiri atas:

1. Kepemimpinan
2. Pendidikan
3. Perencanaan Strategik
4. *Review*
5. Komunikasi
6. *Total Human Reward*

## 2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

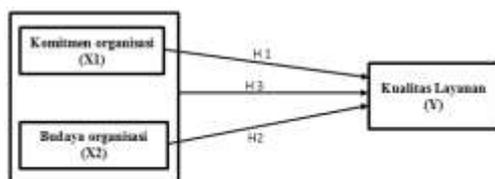
Tabel 2.1 : Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Hayono (2014)	Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Gemilang Perkasa Surakarta	Regresi Linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan
2	Hardiman (2011)	Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Central Agung Bogor	Regresi Linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan
3	Simani (2013)	Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Semosa Lestari, Jambi	Regresi Linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan

Sumber : Data diolah peneliti, Tahun 2020

## 2.3. Kerangka Berpikir

Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dengan budaya organisasi maka dibuatlah suatu kerangka pemikiran yang terdiri atas variabel bebas (variabel independen), sedangkan kualitas layanan adalah variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber: Diolah Peneliti, 2020  
Gambar 2.1 Konsep Pemikiran

Keterangan :

X1 : Komitmen organisasi

X2 : Budaya organisasi

Y : Kualitas Layanan

## 2.4. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir tersebut, maka dirumuskan Hipotesis sebagai berikut :

H1 : Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.

H2 : Budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.

H3 : Komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.

## 3. METODE PELAKSANAAN

### 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo yang berlokasi di Jalan Veteran No. 31 Merek Kabupaten Karo Sumatera Utara. Waktu penelitian dimulai pada bulan Mei tahun 2020 sampai dengan bulan Agustus tahun 2020.

### 3.2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012 : 115) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Camat Merek Kabupaten Karo yang berjumlah 22 orang.

Menurut Sugiyono (2014: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2008:116), penentuan pengambilan sample apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Dalam penelitian ini, maka jumlah sampel sama dengan jumlah populasi yaitu 22 orang.

### 3.3. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Tabel 3.1 : Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (Y)	Kualitas pelayanan adalah sebuah tingkah keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal ini adalah tindakan pengembalian atas tingkah keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.	1. <i>Reliability</i> ; 2. <i>Responsiveness</i> ; 3. <i>Competence</i> ; 4. <i>Accessibility</i> ; 5. <i>Courtesy</i> ; 6. <i>Communication</i> ; 7. <i>Credibility</i> ; 8. <i>Serious</i> ; 9. <i>Understanding/Knowing the Customer</i> ; 10. <i>Tangibles</i> .	Skala Likert
Komitmen organisasi (X1)	Komitmen organisasi berarti penerimaan yang kuat individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan individu berupaya serta percaya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut.	1. Kepercayaan & penerimaan yang kuat terhadap tujuan serta nilai-nilai organisasi 2. Keinginan untuk mengutamakan terwujudnya kepentingan organisasi 3. Memiliki kehendak yang sangat kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi	Skala Likert
Budaya organisasi (X2)	Budaya organisasi adalah berbagai asumsi dan nilai yang disadari yang mampu mengikat kepeduan sebuah organisasi.	1. <i>Innovation and Risk Taking</i> ; 2. <i>Attention to Detail</i> ; 3. <i>Customer Orientation</i> ; 4. <i>People Orientation</i> ; 5. <i>Team Orientation</i> ; 6. <i>Aggressiveness</i> ; 7. <i>Stability</i> .	Skala Likert

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2020

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang didapat dan dikumpulkan langsung dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang melakukan penelitian.

Menurut Zuldafrial (2012:46), sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Ada dua macam sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data diperoleh langsung oleh peneliti. Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti, biasanya sumber data ini diperoleh dari pihak lain. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada responden.

### 3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Teknik Observasi

Melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan dalam rangka mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan memberikan petunjuk untuk mendukung data yang diolah lebih lanjut, seperti dengan mengamati secara langsung komitmen organisasi, budaya organisasi dan kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.

#### 2. Teknik Kuesioner atau angket

Teknik kuesioner ini dilakukan dengan penyebaran angket yang berisi

pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang akan diberikan kepada responden terpilih untuk memberikan respon terhadap pertanyaan yang diajukan mengenai pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.

#### 3. Teknik Dokumentasi

Pengumpulan data yang diperoleh melalui data yang tertulis yang berasal dari Kantor Camat Merek Kabupaten Karo yaitu dengan mencatat data-data yang bersifat tertulis yang memiliki hubungan relevan dengan masalah yang akan diteliti, seperti jumlah pegawai, struktur organisasi, tupoksi dan lain-lain.

### 3.6. Metode Analisa Data dan Uji Hipotesis

#### 3.6.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif hanya sebatas memberikan deskripsi atau gambaran umum tentang karakteristik objek yang diteliti tanpa maksud untuk melakukan generalisasi sampel terhadap populasi. Kegiatan dalam statistik deskriptif meliputi pengumpulan, pengelompokan dan pengolahan data yang selanjutnya akan menghasilkan ukuran-ukuran statistik seperti frekuensi, pemusatan data, penyebaran data, kecenderungan suatu gugus data dan lain-lain.

#### 3.6.2. Uji Instrumen

##### 3.6.2.1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengetahui kesalahan instrument adalah teknik korelasi *product moment* menurut Sugiyono (2010:183) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Banyaknya data

$\sum X$  = Jumlah skor pertanyaan variabel X

$\sum Y$  = Jumlah skor pertanyaan variabel Y

Kriteria pengujian validitas :

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada signifikansi 5% maka alat ukur dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka alat ukur dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS for windows*.

### 3.6.2.2. Uji Reliabilitas

Teknik pengujian reliabilitas yang dilakukan yaitu dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Adapun rumus Alpha tersebut adalah sebagai berikut:

$$R\alpha = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha_t^2}\right)$$

Keterangan :

$R\alpha$ : Koefisien Korelasi  $\alpha$

$N$ : Jumlah pertanyaan

$\alpha_i^2$ : Jumlah varian pertanyaan

$\alpha_t^2$ : Varian total

Menurut Sofian (2013:59), jika *reability coeficient* (alpha) nilainya  $>$  0,06 maka nilai variabel dan butir pertanyaan yang diukur dapat dapat dipercaya atau diandalkan.

### 3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastitas.

#### 3.6.3.1. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *One Sample Kolmogrov Smirnov* pada taraf signifikansi 0,05. Menurut Siregar (2016:26) sebuah penelitian dikatakan terdistribusi normal terjadi jika signifikansi diatas 0,05.

#### 3.6.3.2. Uji Multikolinieritas

Dalam penelitian ini ada tidaknya multikolinieritas ditunjukkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance mendekati 1.

#### 3.6.3.3. Heteroskedastitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ketidaksamaan varians dari residu untuk semua pengamatan dalam model regresi linier. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam

model regresi linier adalah gejala heteroskedastisitas yang dilakukan melalui pengamatan grafik *scatterplot* model dengan pola titik yang menyebar diatas dan dibawah sumbu Y.

### 3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono, (2016:277),

mengemukakan rumus persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

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

Keterangan:

$Y$  = Kulit Layanan

$X_1$  = Komitmen Organisasi

$X_2$  = Budaya Organisasi

$b_1b_2$  = Koefisien

$a$  = Konstanta

$e$  = Error

### 3.6.5. Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1. Uji-t (Uji Signifikan Parameter Individu)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel bebas dengan variabel terikat. Dihitung dengan rumus :

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

Keterangan:

$t$  = Distribusi  $t$

$r$  = Koefisien korelasi parsial

$r^2$  = Koefisien determinasi

$n$  = jumlah data

Berdasarkan  $t$  hitung ( $t$ -test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan  $t$  tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

a.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, jika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel atau nilai sig  $>$   $\alpha$

b.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau nilai sig  $<$   $\alpha$

#### 3.6.5.2. Uji-F (Uji Signifikan Parameter Simultan)

Untuk mengetahui hipotesis variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama-sama digunakan uji F dengan rumus :

$$F_h = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

(Sugiono, 2012, hal. 257)

Keterangan :

Fh = Tingkat Signifikan

R<sup>2</sup> = Koefisien korelasi berganda yang telah ditemukan

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

F hitung (F-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan F tabel dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom = k (n-k-1) dengan kriterian sebagai berikut :

a. Ho diterima dan Ha ditolak, jika nilai F hitung < F tabel atau nilai sig > α

b. Ho ditolak dan Ha diterima, jika nilai F hitung > t tabel atau nilai sig < α

### 3.6.5.3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R), sebagai berikut :

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

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi

r<sup>2</sup> = Koefisien determinasi

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Deskripsi Objektif Penelitian

#### 4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Camat Merek

Kecamatan Merek berdiri (mekar) dari Kecamatan Tigapanah pada tahun 1992 dan Camat yang menjabat pada saat itu adalah Matang Purba. Kecamatan Merek terletak pada 1.192 meter dari permukaan laut, dengan luas wilayah 125,51 km<sup>2</sup>. Jarak kantor Camat Merek ke kantor Bupati Kabupaten Karo adalah 24 km.

Batas-batas wilayah Kecamatan Merek Kabupaten Karo adalah sebagai berikut :

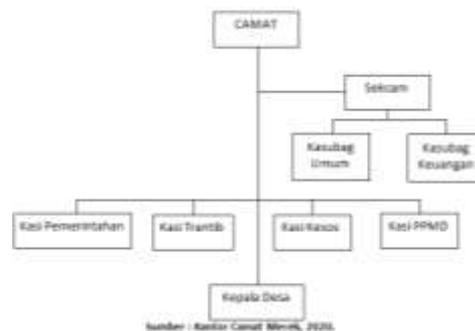
- Sebelah Utara berbatasan dengan :Kecamatan Tigapanah.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan:Kabupaten Dairi.
- Sebelah Barat berbatasan dengan:Kecamatan Juhar.
- Sebelah Timur berbatasan dengan:Kabupaten Simalungun.

Kantor Camat Merek Kecamatan Merek Kabupaten Karo saat ini berlokasi di jalan besar

Kabanjahe-Merek, dan menaungi atau terdiri dari 19 desa, yaitu : Kodon-kodon, Sibolangit, Tongging, Pengambaten, Nagalingga, Pancur Batu, Pertibitembe, Pertibi Lama, Merek, Situnggaling, Negeri Tongging, Bandar Tongging, Mulia Rakyat, Dokan, Regaji, Suka Mandi, Nagara, dan Ajinembah.

### 4.1.2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Struktur Organisasi Kantor Camat Merek Kecamatan Merek Kabupaten Karo adalah seperti yang tertera pada gambar di bawah ini :



Sumber : Kantor Camat Merek, 2020.

Gambar 4.1. : Struktur Organisasi Kantor Camat Merek Kecamatan Merek Kabupaten Karo

### 4.1.3. Karakteristik Responden

#### A. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan karakteristik responden dari segi jenis kelamin diperoleh data seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Pesentase (%)
1	Laki-laki	12	54,55
2	Perempuan	10	45,45
Jumlah		22	100,00

Sumber : Diolah penulis, 2020.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 12 orang (54,55%), sedangkan responden perempuan berjumlah 10 orang (45,45%). Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki.

#### B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan karakteristik responden dari

segi jenjang pendidikan diperoleh data seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ SMA	9	40,91
2	D3	7	31,82
3	S1	5	22,73
4	S2	1	4,55
Jumlah		22	100,00

Sumber : Diolah penulis, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki jenjang pendidikan ≤ SMA berjumlah 9 orang (40,91%), responden yang memiliki jenjang pendidikan D3 berjumlah 7 orang (31,82%), responden yang memiliki jenjang pendidikan S1 berjumlah 5 orang (22,73%) dan responden yang memiliki jenjang pendidikan S2 berjumlah 1 orang (4,55%). Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan ≤ SMA.

### C. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan karakteristik responden dari segi usia diperoleh data seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20 – 30 Tahun	2	9,09
2	31 – 40 Tahun	5	22,73
3	41 – 50 Tahun	12	54,55
4	> 50 Tahun	3	13,64
Jumlah		22	100,00

Sumber : Diolah penulis, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki usia antara 20 – 30 tahun berjumlah 2 orang (9,09%), responden yang memiliki usia antara 31 – 40 tahun berjumlah 5 orang (22,73%), responden yang memiliki usia antara 41 – 50 tahun berjumlah 12 orang (54,55%), dan responden yang memiliki usia > 50 tahun berjumlah 3 orang (13,64%). Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki usia antara 41-50 tahun.

## 4.2. Pengujian Instrumen Penelitian

### 4.2.1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini pengujian instrument validitas digunakan adalah pengujian validitas kontruksi dimana pengujian validitas dapat dilakukan dengan analisis konfirmatori yaitu

membandingkan r hitung dengan r tabel. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pernyataan digunakan derajat kebebasan ( $df = n - k = 22 - 2 = 20$ ). Dan r tabel = 0,4227. Jika r hitung lebih besar dari tabel maka butir pernyataan dikatakan valid. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas berikut :

Tabel 4.4 : Uji Validitas Instrumen

Kecolitan Organisasi (X1)	R. hit	R. tab	Ket
1. Kepertanyaan & penerimaan	0,727	0,4227	Valid
2. Keaktifan terwujudnya kepepetingan organisasi	0,518	0,4227	Valid
3. Mempertahankan keanggotaan organisasi	0,711	0,4227	Valid
Budaya Organisasi (X2)			
1. Inovasi dan Pengambilan Risiko	0,727	0,4227	Valid
2. Perubahan detail	0,518	0,4227	Valid
3. Orientasi pada manfaat	0,711	0,4227	Valid
4. Orientasi pada orang	0,727	0,4227	Valid
5. Orientasi pada tim	0,727	0,4227	Valid
6. Agresivitas	0,518	0,4227	Valid
7. Stabilitas	0,711	0,4227	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)			
1. Reliability	0,711	0,4227	Valid
2. Responsiveness	0,727	0,4227	Valid
3. Competence	0,711	0,4227	Valid
4. Accessibility	0,727	0,4227	Valid
5. Courtesy	0,711	0,4227	Valid
6. Communication	0,444	0,4227	Valid
7. Credibility	0,679	0,4227	Valid
8. Security	0,727	0,4227	Valid
9. Understanding	0,518	0,4227	Valid
10. Tangibles	0,711	0,4227	Valid

Sumber : Diolah SPSS V22

Hasil perhitungan menunjukkan hasil dimana r hitung lebih besar daripada r tabel adalah 0,4227 maka semua jawaban responden telah valid.

### 4.2.2. Reliabilitas

Menurut Sunyoto (2007:107) mengatakan nilai *reliability coefficient (alpha)* lebih besar dari 0,60 maka butir pertanyaan yang diukur dapat dipercaya atau diandalkan yang dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5 : Uji Reabilitas Data

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	21

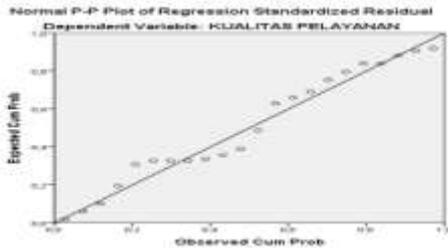
Sumber : Diolah SPSS V22

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

## 4.3. Uji Asumsi Klasik

### 4.3.1. Uji Normalitas

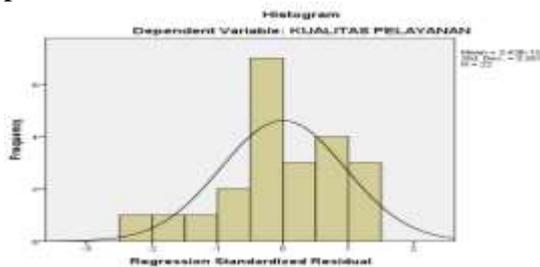
Pengujian normalitas dapat juga dilakukan dengan menggunakan pengujian grafik P-P Plot untuk pengujian residual model regresi yang tampak pada tabel berikut:



Sumber : Diolah SPSS V22  
**Gambar 4.2 : Uji Normalitas P-P Plot**

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

Selanjutnya dengan menggunakan asumsi klasik dapat dilakukan dengan mengamati grafik histogram dimana bentuk kurva adalah simetris yang dapat dijelaskan pada tabel berikut ini.



Sumber : Diolah SPSS V22  
**Gambar 4.3 : Uji Normalitas Histogram**

Dari grafik histogram dalam disimpulkan telah memenuhi normalitas dengan bentuk kurva yang simetris pada dua sisi yang sama.

#### 4.3.2. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2005:92) untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai toleransi < 10 atau dengan VIF (Variance Inflation Factor) > 10. Adapun nilai VIF dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.6: Uji Multikolinieritas**

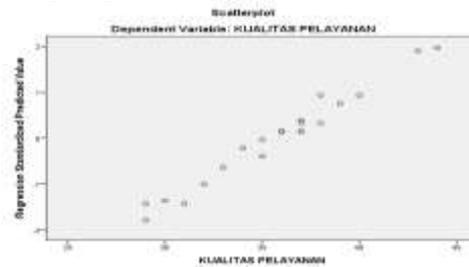
Model	Komitmen Organisasi		Budaya Organisasi		Toleransi	VIF
	B	SE B	B	SE B		
1. (Konstanta)	-.812	1.693	.711	.371	.999	1.000
2. (Konstanta, Komitmen Organisasi)	-.812	1.693	.711	.371	.999	1.000
3. (Konstanta, Budaya Organisasi)	-.812	1.693	.711	.371	.999	1.000

Sumber : Diolah SPSS V22

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

#### 4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Cara mendektasnya adalah dengan melihat grafik Scatterplot dengan melihat pola penyebaran titik (scatterplot) seperti tampak pada tabel berikut.



Sumber : Diolah SPSS V22  
**Gambar 4.4 : Uji Scatter Plot**

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

#### 4.4. Uji Regresi Linear Berganda

Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.7: Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Komitmen Organisasi		Budaya Organisasi		R	R Square	Adjusted R Square	Sig.
	B	SE B	B	SE B				
1. (Konstanta)	-.812	1.693	.711	.371	.999	.999	.999	.999
2. (Konstanta, Komitmen Organisasi)	-.812	1.693	.711	.371	.999	.999	.999	.999
3. (Konstanta, Budaya Organisasi)	-.812	1.693	.711	.371	.999	.999	.999	.999

Sumber : Diolah SPSS V22

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

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

Keterangan : Y = Kualitas Pelayanan  
 $X_1$  = Komitmen ORganisasi

$X_2$  = Budaya Organisasi

Persamaan analisis regresi linear berganda ini dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta -0,812 artinya kualitas pelayanan mengalami penurunan 0,812 persen jika komitmen organisasi dan

budaya organisasi tidak dimasukkan dalam persamaan.

2. Nilai koefisien regresi komitmen organisasi ( $X_1$ ) sebesar 1,693 artinya kualitas pelayanan akan naik akibat komitmen organisasi sebesar 1,693.
3. Nilai koefisien regresi budaya organisasi ( $X_2$ ) sebesar 0,711 artinya kualitas pelayanan akan meningkat akibat kenaikan budaya organisasi sebesar 0,711.

#### 4.5. Uji Pengujian Hipotesis

##### 4.5.1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji-t)

**Tabel 4.8: Uji Signifikan Parameter Individual (Uji-t)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	338,177	2	169,089	340,418	,000 <sup>a</sup>
2. Residual	9,188	18	,510		
3. Total	338,264	20			

Sumber : Diolah SPSS V22

##### a. Variabel Komitmen Organisasi

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

##### b. Variabel Budaya Organisasi

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

##### 4.5.2. Uji Signifikan Parameter Simultan (Uji-F)

Hasil uji F yang ditunjukkan oleh tabel Anova dari SPSS dengan kriteria pengambilan keputusan menggunakan t hitung lebih besar dari t tabel yang dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9: Uji Signifikan Parameter Simultan (Uji-F)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	338,177	2	169,089	340,418	,000 <sup>a</sup>
2. Residual	9,188	18	,510		
3. Total	338,264	20			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

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

Sumber : Diolah SPSS V22

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

##### 4.5.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari hasil analisa data diperoleh hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS V22 sebagai berikut:

**Tabel 4.10: Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.	,973 <sup>a</sup>	,947	,943	2,258

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

b. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Diolah SPSS V22

Dari uraian tabel diatas diketahui bahwa variasi dari variabel diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,973. Hal ini 97,3 persen kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel komitmen organisasi dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 2,7 persen (100-97,3) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya diluar penelitian ini, misalnya disiplin kerja, pelatihan dan lain-lain.

#### 4.6. Pembahasan Hasil Penelitian

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (7,121) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ , juga juga membuktikan bahwa nilai koefisien regresi yang dihasilkan untuk komitmen organisasi adalah positif (1,693). Berdasarkan hasil tersebut, maka jika komitmen organisasi yang dimiliki oleh pegawai meningkat, maka akan meningkat pula kualitas pelayanan pegawai yang ada pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

#### **4.6.2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (6,829) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ , juga juga membuktikan bahwa nilai koefisien regresi yang dihasilkan untuk budaya organisasi adalah positif (0,711). Berdasarkan hasil tersebut, maka jika budaya organisasi yang dimiliki oleh pegawai meningkat, maka akan meningkat pula kualitas pelayanan pegawai yang ada pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

#### **4.6.3. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan

komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung (340,418) > nilai F tabel (3,49) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Hal ini juga diperkuat dengan nilai adjusted R<sup>2</sup> yang diperoleh sebesar 0,973, yang artinya bahwa kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebesar 97,3% oleh variasi dari komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama. sedangkan sisanya sebesar 2,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti disiplin kerja, pelatihan dan lain-lain.

### **5. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan menjadi beberapa hal sebagai berikut:

1. Persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah  $Y = -0,812 + 1,693 X_1 + 0,711 X_2$ , dimana koefisien masing-masing variabel bebas bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai komitmen organisasi dan budaya organisasi, maka akan semakin tinggi pula nilai kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo.
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (7,121) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05.
3. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (6,829) > nilai t tabel (2,085) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05.
4. Komitmen organisasi dan Budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. Hal ini

dibuktikan dengan nilai F hitung (340,418) > nilai F tabel (3,49) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05.

5. kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebesar 97,3% oleh variasi dari komitmen organisasi dan budaya organisasi secara bersama-sama. sedangkan sisanya sebesar 2,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti disiplin kerja, pelatihan dan lain-lain.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

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