

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI BAGIAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF ORGANIZATION CULTURE AND EMPLOYEES COMPETENCES TOWARD
THE PRIME SERVICE QUALITY OF STUDENTS SECTOR IN YOGYAKARTA STATE UNIVERSITY***

Dwi Risnawati, Joko Kumoro

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,
dwirizhna@gmail.com, jokokum@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan UNY, (2) seberapa besar pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan UNY, (3) seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan UNY. Jenis penelitian ini adalah *ex post facto*, dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNY yang telah mendapatkan pelayanan di bagian kemahasiswaan UNY dengan sampel 100 mahasiswa. Pengujian instrumen dilaksanakan dengan memberikan angket kepada mahasiswa UNY di luar dari subjek penelitian dengan jumlah 30 mahasiswa. Teknik analisis data menggunakan uji prasyarat analisis dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Prima dengan $r_{x1y} = 0,392$; $r^2_{x1y} = 0,698$; dan $t_{hitung} = 4,217$ lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,987, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima dengan $r_{x1y} = 0,809$; $r^2_{x1y} = 0,627$; dan $t_{hitung} = 93,829$ lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,987, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Prima dengan $R_{y(1,2)} = 0,133$; $R^2_{y(1,2)} = 0,603$; dan $F_{hitung} = 93,829$ lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,090. Sumbangan relatif pengaruh Budaya Organisasi sebesar 11,2% dan Kemampuan Pegawai 88,8% terhadap Kualitas Pelayanan Prima. Sumbangan efektif pengaruh Budaya Organisasi 7,4% dan Kemampuan Pegawai sebesar 58,5%.

Kata kunci: *Budaya Organisasi, Kemampuan Pegawai, Kualitas Pelayanan Prima*

Abstract

This research aims to identify: (1) the influence of organization culture towards the quality of prime services in students sector of Yogyakarta State University, (2) the influence of employee competences towards the quality of prime service in students sector of Yogyakarta State University, (3) the influence of organization culture and employee competences towards the quality of prime services in students sector of Yogyakarta State University. This study is an ex post facto study with quantitative approach. The sample of this study are Yogyakarta State University students who had got services in students sector of Yogyakarta State University which are 100 respondents. Instrument test is conducted to 30 students of Yogyakarta State University beyond the subject of the research. Data analysis methods are: requirement anaysis test and simple regression anaysis and double regression analysis are use as the hypotesis test. This study shows: (1) there are positive and significant influence of organization culture towards the quality of prime services with $r_{x1y} = 0.392$; $r^2_{x1y} = 0,698$; and $t_{hitung} = 4,217$ bigger than $t_{tabel} = 1,987$, (2) there are positive and significant influence of employee competences towards the quality of prime services with $r_{x1y} = 0,809$; $r^2_{x1y} = 0,627$; and $t_{hitung} = 93,829$ bigger than $t_{tabel} = 1,987$, (3) there are positive and significant influence of organization culture and employee competences toward the quality of prime services with $R_{y(1,2)} = 0,133$; $R^2_{y(1,2)} = 0,603$; and $F_{hitung} = 93,829$ bigger than $F_{tabel} = 3,090$. Relative distribution organization culture is 11,2% and employee competences is 88,8% to quality of prime service. Effective contribution of organization culture is 7,4% and employee competences is 58,5%.

Key words: *organization culture, competence, prime services.*

Pendahuluan

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan pelanggan yang bermutu menjadi kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Pemerintah selain berperan sebagai abdi negara, juga berperan sebagai abdi masyarakat. Peran inilah yang menugaskannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Lovelock dalam Fajar Laksana (2008, p.88) menyatakan bahwa "*quality is degree of excellent indented, and the control of variability in achieving that excellent, in meeeting the customers requirements*". Dikatakan bahwa kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam mencapai tujuan, suatu organisasi terutama dalam bidang jasa sebaiknya memberikan pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik. "Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (customer) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira atau senang" (Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014, p.109).

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) merupakan instansi yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan. Segala aktivitas pelayanan yang diberikan tentunya berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Selain pelayanan akademik, UNY juga menyediakan pelayanan non akademik. Bagian kemahasiswaan UNY merupakan salah satu bagian dari Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Informasi (Biro AKI). Bagian Kemahasiswaan bertugas untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa terkait administrasi kegiatan kemahasiswaan, pelayanan beasiswa, asuransi, dan sebagainya yang berkaitan dengan pelayanan non akademik. Bagian Kemahasiswaan, sebagai lembaga penyedia pelayanan dituntut semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan mahasiswa.

Berdasarkan observasi kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta belum optimal dalam pelaksanaannya. Hal tersebut, dibuktikan dengan masih adanya diskriminasi pelayanan, yaitu pegawai memberikan pelayanan berdasarkan kedekatan hubungan. Pelayanan yang diberikan juga tidak pasti terutama dalam hal waktu, yang mana dalam prosedur pelayanan hanya membutuhkan waktu 2 minggu, namun pada kenyataannya pelayanan diselesaikan dalam waktu lebih dari 2 minggu.

Optimal atau tidaknya suatu pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima yaitu budaya organisasi. "Budaya organisasi menyangkut bagaimana para anggota melihat organisasi tersebut, bukan menyangkut apakah para anggota organisasi menyukainya atau tidak, karena para anggota menyerap budaya organisasi berdasarkan dari apa yang mereka lihat atau dengar di dalam organisasi" (Makmuri Muchlas, 2008, p.534). Budaya organisasi yang kuat akan menumbuhkembangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri anggota organisasi sehingga mampu memotivasi untuk menampilkan kinerja yang paling memuaskan dan mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Budaya organisasi yang baik tentunya akan mampu menciptakan kualitas pelayanan prima yang baik pula.

Bagian kemahasiswaan memiliki 13 pegawai dengan volume pekerjaan yang tinggi. Tidak seimbangnya antara jumlah pegawai dengan volume pekerjaan membuat pelayanan menjadi terhambat. Selain itu, beberapa pegawai terlihat tidak tepat waktu memasuki kantor setelah jam istirahat berakhir. Terlihat pegawai memasuki kantor sekitar 30 – 45 menit lebih lama setelah jam istirahat usai. Kurangnya integrasi beberapa bagian dalam memberikan pelayanan, dikarenakan volume pekerjaan yang meningkat di waktu tertentu sehingga beberapa bagian mengalami *miss-communication*. Adanya *miss-communication* antara satu bagian dengan bagian yang lain atas informasi yang akan diolah menyebabkan pengerjaan tugas seperti pencairan dana kegiatan mahasiswa, beasiswa menjadi tidak tepat waktu.

Selain itu, sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam aktivitas perusahaan, karena bagaimanapun juga kemajuan keberhasilan suatu perusahaan, tidak lepas dari peran dan kemampuan sumber daya manusia yang baik. Kemampuan merupakan "Satu keadaan dimana seseorang siap dalam

menghadapi segala situasi dengan bekerja dan resiko yang harus diterima” (Amini, 2004, p.48). Selanjutnya pegawai adalah “Seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta” (Soedaryono, 2000, p.6). Berdasarkan hasil observasi, pegawai kurang handal dalam penyelesaian pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan secara cepat, sehingga menimbulkan keterlambatan. Selain itu, penataan arsip yang kurang baik juga terlihat dengan adanya proposal kegiatan kemahasiswaan yang dibiarkan menumpuk di meja kerja tanpa ada pembatas.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Prima di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta”.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Ex-Post Facto* yakni penelitian yang dilakukan untuk meneliti suatu peristiwa yang telah terjadi dan kemudian diamati kebelakang tentang faktor-faktor yang dapat menyebabkan timbulnya peristiwa tersebut.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta yang terletak di gedung rektorat lantai 2 sayap timur, jalan Colombo 1, Karangmalang, Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian pada tanggal 6 sampai dengan 17 Juni 2016.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mendapatkan pelayanan di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta diambil sampel secara kebetulan (*accidental*). Sampel responden mahasiswa dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket dan dokumentasi.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner/angket. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup.

Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dilakukan mempunyai maksud untuk mendapatkan instrumen yang mempunyai kesahihan (*validitas*) dan keajegan (*reliabilitas*) serta instrumen yang disusun merupakan instrumen yang baik untuk penelitian. Angket dalam penelitian ini diujicobakan kepada 30 mahasiswa yang mendapatkan layanan kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta diluar dari responden.

1. Uji Validitas Instrumen

r_{tabel} yang digunakan untuk kuesioner/angket siswa sebesar 0,361, maka r_{hitung} lebih besar atau sama dengan 0,361 maka butir tersebut dikatakan valid. Hasil validitas dari 16 pernyataan instrumen budaya organisasi ternyata terdapat 1 pernyataan yang tidak valid atau gugur, yaitu pernyataan nomor 16. Pada variabel kemampuan pegawai dari 27 pernyataan terdapat 3 yang tidak valid atau gugur, yaitu pernyataan nomor 4, 8, 14. Pada variabel kualitas pelayanan prima dari 20 pernyataan terdapat 2 yang tidak valid atau gugur, yaitu pernyataan nomor 13, dan 20. Dengan demikian sisa pernyataan yang valid variabel budaya organisasi 15 butir, variabel kemampuan pegawai 24 butir dan kualitas pelayanan prima 18 butir.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen untuk kuesioner/angket budaya organisasi memiliki reliabilitas dengan tingkat hubungan sangat kuat sebesar 0,888, instrumen kuesioner/angket kemampuan pegawai mempunyai reliabilitas dengan tingkat hubungan kuat sebesar 0,703 dan instrumen kuesioner/angket kualitas pelayanan prima mempunyai reliabilitas dengan tingkat hubungan kuat sebesar 0,621. Sehingga instrumen kuesioner/angket budaya organisasi, kemampuan pegawai, dan kualitas pelayanan prima dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan uji prasyarat analisis dengan uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinearitas serta uji

hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Deskripsi Tempat Penelitian.

Bagian Kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta merupakan salah satu bagian dari Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Informasi. Bagian Kemahasiswaan ini terletak di gedung rektorat lantai 2 sayap timur, yang terbagi menjadi 3 sub bagian. Adapun sub bagian tersebut adalah sub bagian minat dan penalaran mahasiswa, pelayanan kesejahteraan mahasiswa, dan layanan informasi kemahasiswaan dan alumni. Berikut adalah rincian tugas masing-masing komponen di bagian kemahasiswaan.

2. Analisis Data Penelitian

a. Analisis Kualitas Pelayanan Prima

Data kualitas pelayanan prima yang diperoleh dari hasil menjawab 18 butir pernyataan tentang kualitas pelayanan prima dari para responden dengan 4 alternatif jawaban yaitu 4 merupakan skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Hasil data yang diperoleh sebagai berikut: Skor minimal 18, skor maksimal 63, Nilai Standar Deviasi (SD) 7,927 dan Mean 43,04.

1) Berdasarkan tabel distribusi

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan prima dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Prima

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	18 – 21	1	1%
2	22 – 27	1	1%
3	28 – 33	7	7%
4	34 – 39	25	25%
5	40 – 45	30	30%
6	46 – 52	24	24%
7	53 – 59	9	9%
8	60– 65	3	3%
JUMLAH		100	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan prima menunjukkan bahwa mayoritas frekuensi variabel pelayanan prima terdapat pada interval 40-45 sebanyak 30 mahasiswa (30%). Sisanya terdapat pada interval 18-21 sebanyak 1 mahasiswa (1%), interval 22-27 sebanyak 1 mahasiswa (1%), interval 28-33 sebanyak 7 mahasiswa (7%), interval 34-39 sebanyak 25 mahasiswa (25%), interval 46-52 sebanyak 24 mahasiswa (24%), interval 53-59 sebanyak 9 mahasiswa (9%) dan interval 60-65 sebanyak 3 mahasiswa (3%).

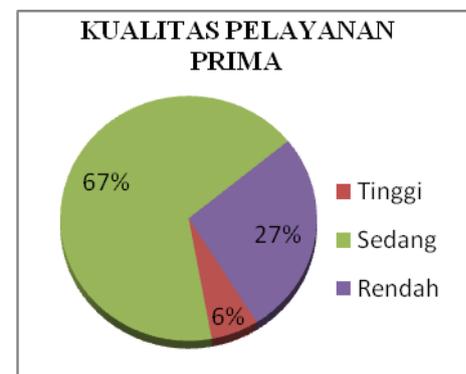
2) Kategori Kecenderungan Perhatian Siswa.

Data dari tabel frekuensi kemudian dikelompokkan ke dalam kategori kecenderungan yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Identifikasi Kategori Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Prima

Kategori	Jumlah	Persentase
Tinggi	27	27%
Sedang	67	67%
Rendah	6	6%
Jumlah	100	100%

Kualitas pelayannya prima di bagian kemahasiswaan UNY yang masuk dalam kelompok tinggi sebanyak 27 mahasiswa (27%), kelompok sedang sebanyak 67 mahasiswa (67%), dan kelompok rendah sebanyak 6 mahasiswa (6%).



Gambar 1. Pie Chart Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan Prima

b. Analisis Variabel Bebas

1) Variabel Budaya Organisasi

Data budaya organisasi yang diperoleh dari hasil menjawab 15 butir pernyataan tentang budaya organisasi dari para responden dengan 4 alternatif jawaban yaitu 4 merupakan skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Hasil data yang diperoleh sebagai berikut: Skor minimal 23, skor maksimal 48, Nilai Standar Deviasi (SD) 4,690 dan Mean 34,40.

a) Berdasarkan tabel distribusi

Distribusi frekuensi budaya organisasi dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi frekuensi Variabel Budaya Organisasi

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	23 – 26	4	4%
2	27 – 30	15	15%
3	31 – 34	28	28%
4	35 – 38	36	36%
5	39 – 42	15	15%
6	43 – 46	1	1%
7	47 – 50	1	1%
8	51 – 53	0	0%
JUMLAH		100	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel budaya organisasi menunjukkan bahwa mayoritas frekuensi variabel budaya organisasi terdapat pada interval 35-38 sebanyak 36 mahasiswa (36%). Sisanya terdapat pada interval 23-26 sebanyak 4 mahasiswa (4%), interval 27-30 sebanyak 15 mahasiswa (15%), interval 31-34 sebanyak 28 mahasiswa (28%), interval 39-42 sebanyak 15 mahasiswa (15%), interval 43-46 sebanyak 1 mahasiswa (1%), interval 47-50 sebanyak 1 mahasiswa (1%), dan interval 51-53 sebanyak 0 mahasiswa (0%).

b) Kategori Kecenderungan Perhatian Siswa.

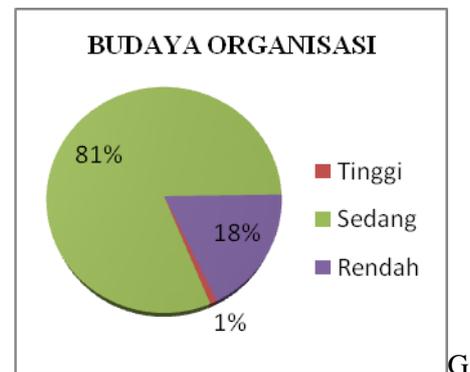
Data dari tabel frekuensi kemudian dikelompokkan ke

dalam kategori kecenderungan yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Identifikasi Kategori Kecenderungan Variabel Budaya Organisasi

Kategori	Jumlah	Persentase
Tinggi	1	1%
Sedang	81	81%
Rendah	18	18%
Jumlah	100	100%

Budaya organisasi di bagian kemahasiswaan UNY yang masuk dalam kelompok tinggi sebanyak 1 siswa (1%), kelompok sedang sebanyak 81 siswa (81%), dan kelompok rendah sebanyak 18 siswa (18%).



ambar 2. Pie Chart Kecenderungan Variabel Budaya Organisasi

2) Variabel Kemampuan Pegawai

Data kemampuan pegawai yang diperoleh dari hasil menjawab 24 butir pernyataan tentang kemampuan pegawai dari para responden dengan 4 alternatif jawaban yaitu 4 merupakan skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Hasil data yang diperoleh sebagai berikut: Skor minimal 24, skor maksimal 88, Standar Deviasi (SD) 11,362.

a) Berdasarkan tabel distribusi.

Distribusi frekuensi kemampuan pegawai dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi frekuensi Kemampuan Pegawai

No	Interval	Frekuensi	Persentase
1	24 – 31	1	1%
2	32 – 40	8	8%
3	41 – 49	11	11%
4	50 – 58	23	23%
5	59 – 67	38	38%
6	68 – 75	14	14%
7	76 – 84	2	2%
8	85 – 94	3	3%
JUMLAH		100	100%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kemampuan pegawai di atas menunjukkan bahwa mayoritas frekuensi variabel kemampuan pegawai terdapat pada interval 59-67 sebanyak 38 mahasiswa (38%). Sisanya terdapat pada interval 24-31 sebanyak 1 mahasiswa (1%), interval 32-40 sebanyak 8 mahasiswa (8%), interval 41-49 sebanyak 11 mahasiswa (11%), interval 50-58 sebanyak 23 mahasiswa (23%), interval 68-75 sebanyak 14 mahasiswa (14%), interval 76-84 sebanyak 2 mahasiswa (2%), dan interval 85-94 sebanyak 3 mahasiswa (3%).

b) Kategori Kecenderungan Fasilitas Belajar.

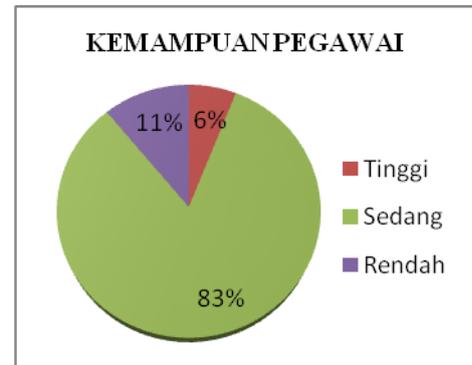
Data dari tabel frekuensi kemudian dikelompokkan ke dalam kategori kecenderungan yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 6. Identifikasi Kecenderungan Variabel Kemampuan Pegawai

Kategori	Jumlah	Persentase
Tinggi	6	6%
Cukup	83	83%
Rendah	11	11%
Jumlah	100	100%

Kemampuan pegawai di bagian kemahasiswaan UNY yang masuk dalam kelompok tinggi sebanyak 6 mahasiswa (6%), kelompok sedang sebanyak 83

mahasiswa (83%), dan kelompok rendah sebanyak 11 mahasiswa (11%).



Gambar 3. Pie Chart Kecenderungan Variabel Kemampuan Pegawai

3. Hasil Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Kolmogrov-Sminorv*, dengan bantuan *SPSS 22 for windows*. Kriteria yang digunakan yaitu jika nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan yaitu 5% (0,05), maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai *asympt. Sig.* lebih dari atau sama dengan 5% (0,05) maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Uji Normalitas

No	Nama Variabel	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>
1	Kualitas Pelayanan Prima	0,200
2	Budaya Organisasi	0,075
3	Kemampuan Pegawai	0,079

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Perhitungan ini dilakukan dengan bantuan *SPSS 22 for windows*. Kriteria yang digunakan yaitu jika F_{hitung} sama dengan atau lebih kecil dari F_{tabel} maka terdapat hubungan linier antara

variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka hubungan variabel bebas dan variabel terikat tidak linier. Hasil pengujian linieritas dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Uji Linieritas

No	Variabel	F hitung	F tabel
1	X ₁ dan Y	1,574	1,637
2	X ₂ dan Y	1,490	1,637

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel bebas sebagai syarat dilakukannya analisis regresi ganda. Multikolinieritas tidak terjadi apabila nilai koefisien korelasi antar variabel bebas adalah $\geq 0,060$ dan sebaliknya, apabila tidak terjadi multikolinieritas

Tabel 8. Uji Multikolinieritas

Variabel	Koefisien Korelasi	Ket
Budaya Organisasi	0,407	Tidak terjadi multikolinieritas
Kemampuan Pegawai	0,407	

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk menjawab hipotesis pertama dan hipotesis kedua. Analisis regresi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 22 for windows. Hasil analisis regresi sederhana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Pengaruh X₁ terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	21,366	5,736	,392	3,725
Budaya Organisasi	,698	,165		4,217

sasi			
------	--	--	--

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Pengaruh X₂ terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	8,077	2,779	,809	2,907
Kemampuan Pegawai	,627	,046		13,627

b. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis ketiga yaitu seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 22 for windows. Hasil analisis regresi ganda dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	4,903	3,907	,075	1,255
Budaya Organisasi	,133	,116		1,154
Kemampuan Pegawai	,603	,050	,779	11,997

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda dapat diketahui besarnya sumbangan setiap variabel prediktor (X) terhadap kriterium (Y), yang dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Sumbangan Relatif dan Efektif

Variabel	Sumbangan Relatif (%)	Sumbangan Efektif (%)
X ₁	11,2%	7,4%
X ₂	88,8%	58,5%
Total	100%	65,9%

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima

Hasil perhitungan menggunakan analisis regresi sederhana diketahui bahwa nilai korelasi (r_{xly}) adalah 0,698. Hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien korelasi bersifat positif variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima. Sedangkan koefisien determinasi (r^2_{xly}) sebesar 0,154 atau 15,4% yang artinya bahwa budaya organisasi mampu menjelaskan 15,4% perubahan kualitas pelayanan prima.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan IBM SPSS Statistics 22 for windows diperoleh nilai t_{hitung} 4,217 lebih besar dari t_{tabel} 1,987 dengan nilai sig. T sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima. Artinya bahwa semakin tinggi budaya organisasi, akan semakin tinggi kualitas pelayanan prima yang didapat. Besarnya sumbangan efektif budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan prima sebesar 7,4%.

Adanya budaya organisasi yang kuat dan terarah dapat menjalankan pekerjaan dengan runtut dan hasil yang maksimal. Berdasarkan analisis deskriptif budaya organisasi di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta termasuk ke dalam kriteria sedang. Hasil penelitian diketahui bahwa empat indikator pada budaya organisasi yaitu perhatian pada rincian, orientasi pada hasil, orientasi pada orang, dan orientasi pada tim berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan prima. Hasil penelitian dengan angket diketahui pada indikator perhatian pada rincian dan orientasi pada orang memiliki skor terendah sebanyak 53% yaitu pada kategori kadang-kadang.

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperkuat oleh teori dan hasil penelitian dari jurnal maka tinggi rendahnya kualitas pelayanan prima dipengaruhi oleh budaya organisasi. Budaya organisasi mempunyai peranan yang penting dalam memberikan pelayanan. Budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajibannya dan juga perilakunya di dalam suatu organisasi. Apabila sebuah organisasi

mempunyai budaya organisasi yang kuat, maka akan mudah untuk pegawai dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa/tamu, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima. Oleh karena itu, budaya organisasi perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta dapat meningkat pula.

2. Pengaruh Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Prima.

Hasil perhitungan menggunakan analisis regresi sederhana diketahui bahwa nilai korelasi (r_{xly}) adalah 0,627. Hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien korelasi bersifat positif variabel kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima. Sedangkan koefisien determinasi (r^2_{xly}) sebesar 0,655 atau 65,5% yang artinya bahwa fasilitas mampu menjelaskan 65,5% perubahan kualitas pelayanan prima. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan IBM SPSS Statistics 22 for windows diperoleh nilai t_{hitung} 13,627 lebih besar dari t_{tabel} 1,987 dengan nilai sig. T sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Artinya bahwa semakin tinggi kemampuan pegawai, akan semakin tinggi kualitas pelayanan prima yang didapat. Besarnya sumbangan efektif kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima sebesar 58,5%.

Adanya kemampuan pegawai menjadi faktor utama bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan analisis deskriptif kemampuan pegawai di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta termasuk ke dalam kriteria sedang. Hasil penelitian diketahui bahwa 9 indikator pada kemampuan pegawai yaitu menciptakan hubungan pribadi, menjaga hubungan pribadi, komunikasi dengan rekan kerja, menangani konflik, menganalisis informasi, melakukan perubahan, mengikuti prosedur, memproses tata warkat, menggunakan peralatan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan prima. Hasil penelitian dengan angket diketahui pada indikator menggunakan peralatan memiliki skor terendah sebanyak 43% yaitu pada kategori kadang-kadang.

Adanya penyesuaian antara kemampuan individu dengan pekerjaan yang diberikan akan meningkatkan kinerja individu sumber daya manusia organisasi publik. Peranan pegawai sangat penting untuk menunjang

keberhasilan setiap organisasi. Pegawai harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pelanggan. Kegagalan pegawai dalam penyampaian citra baik kepada pelanggan dapat memberikan dampak buruk terhadap persepsi pelanggan kepada organisasi bahkan mempengaruhi kualitas pelayanan prima. Oleh karena itu, kemampuan pegawai perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta dapat meningkat pula.

3. Pengaruh Budaya Organisasi dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Prima.

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan perhatian siswa dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta. Hasil analisis diperoleh hasil koefisien korelasi ($R_{y(1,2)}$) sebesar 0,812, koefisien determinasi ($R^2_{y(1,2)}$) sebesar 0,659 atau 65,9% yang berarti bahwa budaya organisasi dan kemampuan pegawai mampu menjelaskan 60,6% perubahan kualitas pelayanan prima. Sedangkan F_{hitung} sebesar 93,829 dan F_{tabel} sebesar 3,090 ($F_{hitung} > F_{tabel}$) pada taraf signifikansi 5%.

Hasil analisis regresi menunjukkan tanda positif yang berarti ada pengaruh positif antara budaya organisasi dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan prima. Besarnya sumbangan efektif budaya organisasi dan kemampuan pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan prima sebesar 65,9%, sedangkan 34,1% berasal dari variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperkuat oleh teori dan hasil penelitian dari jurnal maka tinggi rendahnya kualitas pelayanan prima dipengaruhi oleh budaya organisasi dan kemampuan pegawai. Budaya organisasi yang kuat dan kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa, sehingga kualitas pelayanan prima akan meningkat. Oleh karena itu, budaya organisasi perlu ditingkatkan dan kemampuan pegawai perlu diperhatikan agar pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa semakin baik, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan prima di bagian

kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima. Hal ini dilihat dari hasil Uji-t yang memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,217 dengan sig. T 0,000 ($p < 0,05$) dan memberikan sumbangan efektif dan sumbangan relatif masing-masing sebesar 7,4% dan 11,2%.
2. Kemampuan pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima. Hal ini dilihat dari hasil Uji-t yang memiliki nilai t_{hitung} sebesar 13,627 dengan sig. T 0,000 ($p < 0,05$) dan memberikan sumbangan efektif dan sumbangan relatif masing-masing sebesar 58,5% dan 88,8%.
3. Budaya organisasi dan kemampuan pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima. Hal ini dilihat dari hasil Uji-f yang memiliki nilai f_{hitung} sebesar 93,829 dengan sig. F 0,000 ($p < 0,05$).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan prima di bagian kemahasiswaan Universitas Negeri Yogyakarta dapat diberikan beberapa saran, diantaranya:

1. Bagi peneliti selanjutnya, apabila ingin melakukan penelitian identik dengan tema penelitian ini, diharapkan memilih variabel baru untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan prima dan memberikan gambaran kontribusi lebih dari variabel-variabel digunakan, mengingat kualitas pelayanan prima tidak hanya dipengaruhi oleh dua faktor budaya organisasi dan kemampuan pegawai melainkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhinya.
2. Bagi bagian kemahasiswaan UNY, dari segi pengaruh budaya organisasi, pegawai sebaiknya dapat memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan menginformasikan prosedur pelayanan melalui fasilitas yang disediakan yaitu *web* maupun papan pengumuman, sehingga informasi tentang budaya organisasi dapat

dipahami dan dilaksanakan oleh mahasiswa dengan baik. Dari segi pengaruh kemampuan pegawai, sebaiknya pegawai selalu menjaga hubungan baik dengan mahasiswa, tamu maupun rekan kerja. Menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) serta ramah dalam memberikan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Amini. (2004). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Cipta Pustaka.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Makmuri Muchlas. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Soedaryono. (2000). *Tata Laksana Kantor*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Jakarta.

Profil Singkat

Dwi Risnawati yang lahir pada tanggal 5 Desember 1994 di Tangerang, Jawa Barat, merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2012. Saat ini telah menyelesaikan tugas akhir.

Bapak Drs. Joko Kumoro, M.Si. adalah dosen program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Beliau lahir pada tanggal 26 Juni 1960. Menempuh jenjang Pendidikan S1 Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 1984 dan S2 Universitas Indonesia tahun 1997.