

Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Dahlan¹, Hermanu Iriawan²

¹Ilmu Administrasi Publik, PPs Universitas Negeri Makassar. E-mail: ellanglan@yahoo.co.id

²Ilmu Administrasi Negara, PPs IISIP YAPIS Biak Papua. E-mail: hermanu.iriawan@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Human resource management, organizational culture, quality of service

Kata kunci: Manajemen sdm, budaya organisasi, kualitas layanan

How to cite:
Dahlan, Irawan, Hermanu. (2018). Pengaruh Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, 4(2), 113-122

ABSTRACT

In improving service quality Tamalate faced District Office on the quality of Human Resources and Organizational Culture is always oriented to quality services in an effort to meet the needs and expectations of society. The purpose of this study were (i) to analyze the influence of human resource management of the quality of service at the District Office Tamalate Makassar; (ii) to analyze the influence of organizational culture on quality of service at the District Office Tamalate Makassar; (iii) to analyze the influence of human resource management and organizational culture on quality of service at the District Office Tamalate Makassar. The samples are saturated samples that use the entire population as a sample of 19 employees. Data collection methods used were observation, interviews, and questionnaires. Data were analyzed with simple regression with SPSS 20:00 for windows. The results showed: (i) human resources management a significant effect on the quality of service Tamalate Makassar City District Office; (ii) Organizational culture significantly influence service quality Tamalate City District Office; (iii) human resource management and organizational culture together affect the service quality Tamalate Makassar City District Office.

Abstrak

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate dihadapkan pada kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi yang selalu berorientasi pada jasa pelayanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah (i) untuk menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar; (ii) untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar; (iii) untuk menganalisis pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh yaitu menggunakan seluruh anggotapopulasi sebagai sampel yang berjumlah 19 pegawai. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan kuesioner. Data dianalisis dengan regresi sederhana dengan bantuan software SPSS 20.00 for windows. Hasil penelitian menunjukkan (i) manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar; (ii) budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota; (iii) manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Copyright © 2018 JAKPP. All rights reserved.

Pendahuluan

Salah satu sumber daya yang penting dalam manajemen adalah sumber daya manusia atau *human resources*. Pentingnya sumber daya manusia ini, perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Menurut French sebagaimana dipertegas kembali oleh Soekidjo (1991:67) "Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumber daya manusia oleh organisasi".

Menurut Sobirin (2007: 127) bahwa "Budaya organisasi adalah keyakinan dan nilai bersama yang memberikan makna bagi anggota sebuah institusi dan menjadikan keyakinan dan nilai tersebut sebagai aturan pedoman berperilaku di dalam organisasi". Budaya organisasi selanjutnya menjadi identitas atau karakter utama organisasi yang dipelihara dan dipertahankan. Suatu budaya yang kuat merupakan perangkat yang sangat bermanfaat untuk mengarahkan perilaku, karena membantu pegawai atau karyawan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik sehingga setiap karyawan/pegawai pada awal karirnya perlu memahami budaya dan bagaimana budaya tersebut terimplementasikan.

Kondisi organisasi sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi tersebut. Budaya bukanlah perilaku yang jelas atau benda yang dapat terlihat dan diamati seseorang. Budaya juga bukan falsafah atau sistem nilai yang diucapkan atau ditulis dalam anggaran dasar organisasi tetapi budaya adalah asumsi yang terletak di belakang nilai dan menentukan pola perilaku individu terhadap nilai-nilai organisasi, suasana organisasi dan kepemimpinan. Organisasi dengan budaya tertentu memberikan daya tarik bagi individu dengan karakteristik tertentu untuk bergabung.

Budaya organisasi bersifat non-formal atau tidak tertulis namun mempunyai peranan penting sebagai cara berpikir, menerima keadaan dan merasakan sesuatu dalam perusahaan tersebut. Menurut Armstrong (1994:51) "Budaya organisasi dapat digambarkan sebagai nilai, norma dan artefak yang diterima oleh anggota organisasi sebagai iklim organisasi akan mempengaruhi dan dipengaruhi strategi organisasi, struktur dan system organisasi". Sedangkan menurut Schein (1992:73) "budaya organisasi adalah pola asumsi dasar bersama yang dipelajari oleh kelompok saat memecahkan masalah-masalah adaptasi ekstern dan integrasi internal yang telah berfungsi dengan cukup baik untuk bisa dianggap benar dan untuk bisa diajarkan kepada anggota kelompok baru sebagai cara yang benar untuk menerima sesuatu, berfikir dan merasakan dalam hubungannya dengan masalah-masalah tersebut".

Menurut Davis (2004: 29) "budaya organisasi merupakan pola keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang dipahami, dijiwai dan dipraktekkan oleh organisasi sehingga pola tersebut memberikan arti tersendiri dan menjadi dasar aturan berperilaku dalam organisasi". Hal yang sama juga diungkapkan oleh Mangkunegara (2006: 113) bahwa "budaya organisasi adalah seperangkat asumsi

atau sistem keyakinan, nilai-nilai, dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan internal". Budaya organisasi merupakan seperangkat norma, persepsi, pola perilaku yang diciptakan atau dikembangkan dalam sebuah organisasi untuk mengatasi asumsi atau pandangan dasar ini diyakini karena telah berjalan baik dalam organisasi, sehingga dianggap bernilai positif dan pantas diajarkan kepada karyawan baru sebagai cara yang tepat untuk berpikir dan bertindak dalam menjalankan tugas.

Budaya organisasi, berdasarkan definisi tersebut di atas, dapat ditempatkan pada arah nilai (*values*) maupun norma perilaku (*behavioral norma*). Budaya organisasi sebagai nilai merujuk pada segala sesuatu dalam organisasi yang dipandang sangat bernilai (*highly valued*), sedangkan sebagai norma perilaku (*behavioral norma*) budaya organisasi mengacu pada bagaimana sebaiknya elemen-elemen (anggota) organisasi berperilaku. Kondisi organisasi sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi tersebut. Budaya bukanlah perilaku yang jelas atau benda yang dapat terlihat dan diamati seseorang. Budaya juga bukan falsafah atau sistem nilai yang diucapkan atau ditulis dalam anggaran dasar organisasi tetapi budaya adalah asumsi yang terletak di belakang nilai dan menentukan pola perilaku individu terhadap nilai-nilai organisasi, suasana organisasi dan kepemimpinan. Organisasi dengan budaya tertentu memberikan daya tarik bagi individu dengan karakteristik tertentu untuk bergabung. Budaya organisasi bersifat nonformal atau tidak tertulis namun mempunyai peranan penting sebagai cara berpikir, menerima keadaan dan merasakan sesuatu dalam perusahaan tersebut.

Budaya organisasi adalah konsep yang marak dibicarakan dalam dasawarsa ini sebagai bagian dari ilmu manajemen. Bagaimanapun juga, setiap organisasi memang harus memiliki kerangka dasar yang berlaku sebagai wadah untuk menampung komponen yang paling vital, yaitu manusia yang mempunyai nilai dan norma. Secara implisit berarti adanya pengakuan akan keberadaan nilai-nilai manusiawi dari dalam suatu perusahaan. Keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang diyakini dan dijiwai oleh seluruh anggotanya dalam melakukan pekerjaan sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait, sehingga akan menjadi sebuah nilai atau aturan di dalam organisasi tersebut.

Budaya organisasi Nampak pada prosedur yang berbelit – belit, mudah dan dapat dilakukan dengan baik, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik jika prosedur juga berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Prosedur pelayanan yang baik, fleksibel dan sederhana akan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Dalam suatu organisasi, pegawai adalah pemeran dalam melaksanakan tugas organisasi. Pegawai menunjang sukses tidaknya dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang berdaya saing, pastinya mengutamakan penggunaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi yang tinggi. Apabila suatu organisasi memiliki pegawai yang memiliki kemampuan tinggi maka kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan akan efektif dan efisien. Dan itu akan berpengaruh pada hasil yang dicapai.

Kajian Literatur

Untuk dapat menilai bagaimana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zethmal, dan Berry yang dipertegas kembali oleh Lupiyoadi (2001: 148), yaitu: a) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. b) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. c) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. e) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Pelayanan di Kecamatan Tamalate haruslah berkualitas, maka para pegawai harus benar-benar SDM yang memiliki kemampuan tinggi dalam memberikan pelayanan. Dengan begitu masyarakat akan mendapatkan kepuasan yang menjadi harapan. Mereka tahu apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, maka tahu apa yang harus dilakukan sesuai dengan standart pelayanan yang berkualitas. Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan, berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan suatu pengalaman. Adapun kemampuan unsur yang lain dari kematangan bertalian dengan keyakinan diri dan motivasi seseorang.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa seorang penyedia layanan akan bisa menjalankan tugasnya dengan baik apabila pegawai tersebut mempunyai kelebihan atau kemampuan baik itu fisik maupun mental, kemampuan berfikir, kemampuan menerapkan keahlian/ketrampilan yang dimiliki, sehingga dengan potensi-potensi tersebut mereka akan mudah untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar, yaitu pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas layanan pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Total Sampling*

yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden yaitu sampel sebanyak 19 orang.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu mendeskripsi secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu perlakuan pada wilayah tertentu mengenai hubungan sebab-akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada, kemudian menduga faktor sebagai penyebab melalui pendekatan kuantitatif. Sedangkan sifat penelitian ini adalah verifikatif yaitu meneliti hubungan, variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) yang diteliti.

Pelaksanaan pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara 1) Wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden dalam hal ini data diperoleh dengan melakukan wawancara dengan Camat, kepala seksi, dan beberapa pegawai untuk mendapatkan informasi yang diinginkan manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. 2) Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas keseharian, lingkungan dan sarana kerja yang berhubungan dengan penulisan ini. 3) Dokumentasi berdasarkan data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya". Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data tentang profil Kantor Camat Tamalate Kota Makassar. 4) Angket yaitu pengumpulan data dilakukan melalui daftar pernyataan yang disiapkan untuk tiap responden yang ada pada Kantor Camat Tamalate Kota Makassar.

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Manajemen SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai koefisien regresi Manajemen SDM sebesar 0,366 artinya setiap ke-naikan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,366 dan sebaliknya jika terjadi penurunan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,366 perubahan pada manajemen SDM akan berpengaruh terhadap kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Manajemen Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Kemampuan suatu organisasi sangat bergantung pada ketersediaan dan kemampuan manajemen SDM dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. SDM dalam hal ini pegawai yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggungannya. Pegawai Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggung jawab sehingga mampu melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik karena sebagian besar pegawainya berpendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 11 pegawai atau sekitar 57.89 persen dari total pegawai atau 15.79 persen dan yang berpendidikan Megister (S2) sebanyak 3 orang dan selebihnya adalah berpendidikan SMA.

Manajemen SDM yang efektif mengharuskan manajer menemukan cara terbaik dalam mengkaryakan orang-orang agar mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi. Kemampuan suatu organisasi sangat bergantung pada ketersediaan dan kemampuan SDM dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. SDM dalam hal ini pegawai yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusman (2010), tentang manajemen SDM diklat dan pengembangannya. Hasil penelitiannya menunjukkan SDM merupakan elemen utama organisasi di bandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain. Latihan dan pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Defra Alchindi dkk (2014) tentang analisis kualitas layanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan.

Hasil Penelitiannya menunjukkan kualitas layanan pembuatan E-KTP masih kurang maksimal, faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pembua-tan E-KTP diantaranya adalah sumberdaya manusia dalam pelayanan pemb-uatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan yang tidak sebanding dengan banyaknya warga Kecamatan Pedurungan yang membuat E-KTP.

Manajemen SDM memegang pe-rananan penting dalam keberhasilan suatu organisasi, pentingnya manajemen SDM ini perlu disadari, bagaimanapun majunya teknologi saat ini, faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan organisasi. Oleh karena itu Manajemen SDM yang baik perlu dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai koefisien regresi budaya organisasi sebesar 0,326 .artinya setiap kenaikan 1 budaya organisasi maka kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,326 dan sebaliknya jika terjadi penurunan 1 budaya organisasi maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,326 perubahan pada budaya organisasi akan berpengaruh terhadap kualitas pesayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Menurut Kotter dan Heskett (1997:53) mengatakan bahwa budaya yang kuat dapat menghasilkan efek yang sangat mempengaruhi individu dan kinerja dalam memberikan pelayanan terbaik, bahkan dalam suatu lingkungan bersaing pengaruh tersebut dapat lebih besar daripada faktor-faktor lain seperti struktur organisasi, alat analisis keuangan, kepemimpinan dan lain-lain.

Pemahaman tentang budaya organisasi perlu ditanamkan sejak dini kepada pegawai. Bila pada waktu permulaan masuk kerja, mereka masuk ke instansi dengan berbagai karakteristik dan harapan yang berbeda-beda, maka melalui training, orientasi dan penyesuaian diri, pegawai akan menyerap budaya organisasi yang kemudian akan berkembang menjadi budaya kelompok, dan akhirnya diserap sebagai budaya pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rani Mariam (2009), yang melakukan penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya Organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variabel intervening (Studi Pada Kantor Pusat PT.Asuransi Jasa Indonesia (Persero)).

Hasil penelitiannya menunjukkan gaya kepemimpinan dan budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Cheki, Yio.(1996), yang meneliti tentang budaya organisasi perusahaan China, Hasil temuan berkaitan dengan budaya organisasi adalah : (1) Budaya organisasi yang kuat membantu kinerja organisasi bisnis karena menciptakan suatu tingkatan yang luar biasa dalam diri para karyawan; (2) Budaya organisasi yang kuat membantu kinerja organisasi karena memberikan struktur dan kontrol yang dibutuhkan tanpa harus bersandar pada birokrasi formal yang kaku dan yang dapat menekan tumbuhnya motivasi dan inovasi.

Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu maka bahwa budaya organisasi sebagai nilai-nilai dan norma yang baik akan membantu pencapaian tujuan organisasi termasuk memberikan pelayanan yang juga baik.

Pengaruh manajemen SDM dan budaya organisasi secara bersama-sama terhadap Kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar

Untuk mengetahui pengaruh manajemen SDM dan budaya organisasi secara bersama sama terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar dilakukan uji-f, hasil olah data diatas menunjukkan bahwa nilai f-hitung sebesar 22,471 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan manajemen SDM dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate ditentukan oleh manajemen SDM dan budaya organisasi yang selalu berorientasi pada jasa layanan yang berkualitas sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Soetopo (1987: 76) bahwa "terkandung makna

pentingnya kemampuan kemampuan pegawai yang dikaitkan dengan aspek kelancaran pencapaian tujuan organisasi, termasuk didalamnya dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas”

Hasil penelitiannya menunjukkan Manajemen SDM dan budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui salah satu indikator dari manajemen SDM dan mempunyai peranan penting dalam memberikan layanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka dapat disimpulkan 1) Manajemen SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Nilai koefisien regresi sebesar 0,366 artinya setiap kenaikan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,366 dan sebaliknya jika terjadi penurunan 1 Manajemen SDM maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,366 perubahan pada manajemen SDM akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. 2) Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar nilai koefisien regresi budaya organisasi sebesar 0,326. Artinya setiap kenaikan 1 budaya organisasi maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,326 dan sebaliknya jika terjadi penurunan 1 budaya organisasi maka kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar juga akan mengalami penurunan sebesar 0,326. 3) Manajemen SDM dan Budaya Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar tabel ANAVAR menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 22,471 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,05.

Persantunan

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini dapat terselesaikan tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sepantasnya peneliti menyampaikan ucapan terima kasih sebanyak-banyaknya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Pembimbing Pertama Bapak Prof. Dr. Rifdan, M.Si dan Pembimbing Kedua Bapak Dr. Maharuddin Panggewa, M.Si dengan segala kesabaran dan ketekunan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan peneliti terutama dalam penulisan ini, sehingga peneliti betul-betul merasakan kepedulian beliau dalam penyelesaian penelitian ini. Camat Kecamatan Tamalate Kota Makassar atas izin dan pemberian data serta kesediannya untuk mengisi angket selama penelitian. Teristimewa keharusan sujud yang dalam teruntuk kepada ayahanda Syarifuddin

M dan Ibunda tercinta Hj. Yangkani, yang senantiasa memberikan pesan-pesan yang sangat berarti dalam hidup ini, doa restu dan bimbingannya dengan penuh kasih sayang. Sahabatku Lutfi Siraj, Henni Zaenal, Muh. Nasrullah dan rekan-rekan mahasiswa angkatan 2013 program studi pendidikan administrasi umum yang tidak sempat penulis tuliskan satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan, kerjasama dan pengertiannya selama peneliti dan menjalani perkuliahan pada Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar. Semoga segala bantuan, dukungan, arahan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti berharap kiranya penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang memerlukannya.

Daftar Pustaka

- Amstrong .(1994). *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Cheki, Yio. (1996). "Budaya Perusahaan Cina Sebuah Analisis Berdasarkan Model Kotler & Heskett". Jakarta, *Usahawan* No.07, Th. XXV
- Davis. (2004). *Organizational Culture and Leadership*.New York: The Free Press A Division Simon & Schuster Inc.
- Defra A, Larasati, Rihandoyo (2014) Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Pedurungan. *Jurnal Administrasi Publik* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang
- Gusman. (2010). Manajemen SDM, Diklat dan pengembangannya. *Jurnal Universitas Sumatera Utara*. Dipublikasikan
- Killian dan Siagian (2006). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta
- Kotter, Heskett. (1997). *Corporate Culture and Performance*. New York: The Free Press A Division Simon & Schuster Inc.
- Lupiyoadi. (2001). *Pengembangan Sumber Daya Insani*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2006). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rani Mariam, (2009). Pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variabel intervening *Skripsi* Universitas Sumatera Utara. Dipublikasikan
- Schein, E.H. (1992). *Organizational Culture and Leadership*, 2nd ed, San Francisco, CA: Jossey Bass.

Sobirin. (2007). *Budaya Organisasi Pengertian, Makna dan Aplikasinya Dalam Kehidupan Organisasi*. Yogyakarta: IBPP STIM YKPN.

Soekidjo. (1991). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Soetopo. (1987). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia