E-ISSN: 2460-1012, P-ISSN: 2615-7284
Vol. 9, No. 2, September - Desember (2023), Hal. 116-128

Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai sebagai Pendukung Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna

Iil Rosiawati[1], Arief Purwanto[2*]

[1] Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan, Indonesia
[2] Program Pasca Sarana, Universitas Widya Gama, Indonesia

Abstrak

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran empiris secara deskripsi dan verifikatif terkait budaya kerja dan kompetensi pegawai sebagai pendukung kualitas layanan serta kepuasan pengguna layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan permukiman Kota Pasuruan. Metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Hasil penelitian menunjukan bahwa Budaya Kerja berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan. Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan. Budaya Kerja memiliki pengaruh secara langsung yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan, Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh secara langsung yang masih signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan. Kualitas Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan. Budaya Kerja memiliki pengaruh secara tidak langsung yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan melalui kualitas pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan. Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh secara tidak langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan melalui Kualitas Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan.

Abstract

The purpose of this study is to obtain descriptive and verification with empirical results related to work culture and employee competence as a supporter of service quality and service user satisfaction at the Public Housing and Residential Areas of Pasuruan City. This research method will determine the significant relationship between the variables studied, resulting in conclusions that will clarify the picture of the object under study. The results of the study indicate that work culture plays a role in improving the quality of service at the Department of Public Housing and Residential Areas of Pasuruan City. Employee competence has a direct influence on the quality of service at the Department of Public Housing and Settlement Areas of Pasuruan City. Work Culture has an insignificant direct influence on User Satisfaction at the Public Housing and Residential Areas Office of Pasuruan City, Employee Competence has a direct and significant influence on Service User Satisfaction at the Public Housing and

Article Info

Kata Kunci:
Budaya Kerja,
Kepuasan Pengguna,
Kompetensi Pegawai,
Kualitas Pelayanan

JEL Classification:
J28, L84, M14

Corresponding Author:
Arief Purwanto
(ariefpurwanto@widyagama.ac.id)

Received: 14-08-2023
Revised: 15-09-2023
Accepted: 20-09-2023
Published: 02-10-2023

Residential Areas Office of Pasuruan City. Service quality at the Public Housing and Residential Areas Office of Pasuruan City has a positive effect on User Satisfaction at the Public Housing and Residential Areas Office of Pasuruan City. Work Culture has a significant indirect influence on the satisfaction of service users of the Public Housing and Residential Areas of Pasuruan City through the quality of services of the Pasuruan Public Housing and Residential Areas Service. Employee competence has a significant indirect influence on the satisfaction of service users of the Public Housing and Residential Areas of Pasuruan City through the Service Quality of the Pasuruan Public Housing and Residential Areas Service.

1. Pendahuluan

Menurut Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihakke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan salingmemenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler & Keller, 2016). Untuk dapat memberikanpelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntutkualitas pelayanan publik yang profesional (Sinambela, 2011). Dalam penelitian terdahulu Desiyanti *et al*. (2018) menyebutkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disamping itu, Oktarini (2019) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah budaya kerja. Hal tersebut dikarenakan budaya kerja merupakan perspektifnilai, pemahaman cara bekerja, aturan, norma, pola pikir, dan perilaku setiap seorang pegawai atau sekelompok pegawai maupun pimpinannya dalam menjalankan suatu pekerjaan (Schein, 2010).

Budaya dalam lingkungan pekerjaan merupakan kristalisasi nilai- nilai yang melekat pada masing-masing individu pada saat melaksanakan pekerjaannya. Norma-norma, nilai-nilai dan aturan dalam lingkungan pekerjaan akan mempengaruhi dan membentuk perilaku, sikap, kepercayaan, kebiasaan seseorang dalam bekerja. Budaya kerja pada hakikatnya sudah ada dan dikenal sejak lama oleh manusia yang berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaannya. Sedarmayanti (2013) menyatakan bahwa budaya kerja sumber daya manusia merupakan sikap hidup serta cara hidup manusia yang didasari pandangan hidup yang bertumpu pada nilai perilaku terpuji yang berlaku umum dan telah menjadi sifat, kebiasaan serta kekuatan pendorong yang memberikan daya positif pada manusia untuk senantiasa berhasil dalam bekerja. Budaya kerja yang baik merupakan budaya kerja yang mendorong atau yang mendukung agar tercapainya suatu tujuan yang sudah diterapkan misalnya seperti disiplin, jujur, bertanggung jawab, dan memiliki komitmen. Ketika satu orang membawa budaya ke tingkat organisasi dan bahkan hingga ke kelompok-kelompok dalam organisasi, semua dapat melihat dengan jelas budaya itu adalah menciptakan, tertanam, berkembang, dan pada akhirnya dimanipulasi, dan pada saat yang sama budaya bisa menjadi kendala, namun bisa menstabilkan dan menyediakan struktur dan makna dalam anggota kelompok atau perusahaan. Proses ini dinamis, budaya penciptaan dan pengelolaan esensi kepemimpinan dan membuat seseorang menyadari bahwa kepemimpinan dan budaya dua sisi mata uangyang sama (Schein, 2010).

Beberapa penelitian mendukung adanya pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan pengguna, diantaranya adalah Maria (2014) yang menyimpulkan budaya kerja dan kepuasan publik mempunyai hubungan yang positif dan cukup kuat. Disamping itu, Ward & Osho (2006) juga menyimpulkan dudaya organisasi memiliki pengaruh yang kuat pada tingkat kepuasan

pelanggan. Namun dalam penelitian lainnya, Gillespie *et al*.(2008) tidak mendukung pernyataan tersebut. Menurutnya, budaya oragnisasi tidak terkait dengan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, dalam evaluasi hasil pelaksanaan renja perangkat daerah dan pencapaian renstra perangkat daerah sampai dengan tahun 2020Kota Pasuruan terungkap bahwa persentase jumlah pegawai yang memilikikompetensi sesuai standart kompetensi baru mencapai 80%.

Peningkatan kompetensi pegawai sudah dilakukan dengan pelaksanaan kegiatan berupa kursus-kursus singkat, pelatihan, sosialisasi dan bimbingan teknis PNS. Kompetensi merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta prilaku yang dapat diprediksi pada berbagaikeadaan dan tugas pekerjaaan. Pegawai yang mempunyai kompetensi kerjayang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat dan memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkunganya. Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya (Sutrisno, 2013). Kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri, yaitu kompeten, tentu saja berarti cakap, mampu, atau terampil (Zainal *et al*., 2014). Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dibutuhkan adanya pelatihan yang efektif dan kompetensi meliputi pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku pegawai.

Miyawaki dalam Mohd Noor & Dola (2009) memberikan definisi "*competency include the aptitude necessary to enhance basic abilities and to raise job performance to a higher level*". Definisi tersebut menjelaskan bahwa kompetensi dapat didefinisikan sebagai bakat yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan dasar dan untuk meningkatkan kinerja ke tingkatyang lebih tinggi. Sementara Spencer & Spencer (1993) menyatakan bahwa, "*a competency is an underlying characteristic of individual that is related to criterion-referenced effective and/or superior performance in ajob or situation*". Pandangan tersebut menjelaskan bahwa kompetensi seseorang merupakan dasar individu yang berhubungan dengan kinerja yang efektif dan superior dalam suatu pekerjaan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Junaidi (2018) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Begitu juga dengan hasil penelitian Rosmika & Nurhaida (2017) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positifdan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun disisi lainnya, peneliti Ermayenti & Heryanto (2019) menyimpulkan variabel bebas kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan.

Peningkatan kepuasan masyarakat merupakan bagian dari usaha mewujudkan *good governance* dan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan, instansi pemerintah wajib mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta kewenangan pengelolaan sumber daya dengan didasarkan pada perencanaan strategis yang telah ditetapkan.

Kajian Pustaka Dan Hipotesis

Budaya organisasi (budaya kerja) merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan lingkungan internal organisasi, karena keberagaman budaya yang ada dalam organisasi sama banyaknya dengan jumlah individuyang ada pada organisasi tersebut. Menurut Robbins (2008), *Organizationalculture refers to a system of shared meaning held by members that distinguishes the organization from other organizations* (Budaya organisasisebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi-organisasi lain). Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (masyarakat).Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian Maria (2014) dan Ward & Osho (2006) yang mengatakan budaya organisasi memiliki pengaruh yang kuat pada tingkat kepuasan pelanggan. Budaya organisasi mempengaruhi bentuk organisasi di semua tingkatan dan memiliki pengaruh yang kuat pada tingkat kepuasan pelanggan. Bahwa hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan pelanggan lebih besar ketika karyawan dan manajemen berbagi nilai-nilai budaya organisasi. Salah satu upaya agar tercapainya kepuasan masyarakat yaitu dengan melakukan pendekatan-pendekatan dan kajian terkait permasalahan dan pengaduan yang muncul dari masyarakat.

Kompetensi menurut Spencer & Spencer (1993) didefinisikan sebagai karakteristik yang

mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan criteria yang diajukan acuan,efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasitertentu (*A competency is an underlying characteristic of an individual thatis causally related to criterian referenced effective and or superior performance in a job or situation*). Pegawai yang memiliki kompetensi kerjayang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon tepat dan memiliki penyesuaian yang baik dengan lingkungan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Junaidi (2018) serta Rosmika & Nurhaida (2017) menyimpulkan Kompetensi berpengaruh signifikanterhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi merupakan suatu keahlian ataupemahaman sesorang dengan tercerminkan dari keterampilan dan pengetahuan akan tanggung jawab tugas dalam pekerjaan. Tentunya dari pandangan tersebut kemudian memberikan gambaran bahwa kompetensi dapat memberikan kepuasan palanggan

Menurut Parasuraman, *et al*. (1985) *service quality* adalah,"seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kepuasaan pelanggan telah menjadi kata yang wajib bagi setiap organisasi. Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menimbulkan suatu kepuasan bagi masyarakat yang menerima pelayanan jasa. Beberapa penelitian terkaithubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, seperti Desiyanti *et al*. (2018) dan Oktarini (2019) menyebutkan kualitas pelayananmemberikan pengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Konsep pelayanan kualitas dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumen behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Penelitian Sumria *et al*. (2018) menunjukkan pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. PenelitianGantsho & Sukdeo (2018) menunjukkan bahwa budaya organisasi memilikidampak signifikan yang kuat pada tingkat kualitas layanan.

Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya,berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kompetensi pegawai adalah sesuatu yang melekat dalam diri seseorang yang hal itu dapat diukur dengan alat ukur tertentu. Kompetensi pegawai sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai.

Peneliti Isalmiadi (2015) dan Suharno & Despinur (2017) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program- program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Sumria *et al*., 2018; Gantsho & Sukdeo, 2018). Budaya organisasi sebagai kerangka dasar bagi anggotanya bagaimana harus bertindak, dan memecahkan masalah serta pengambilan keputusan berdasarkan nilai dan aturan yang telah disepakati bersama. Diharapkan apabila budaya organisasi kuat dan dijadikan pegangan sebagai nilai-nilai dan perilaku akan menghasilkankeselarasan tujuan anggotanya dan tercipta kenyamanan bekerja anggotanyadan berdampak pada kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Desiyanti *et al*., 2018; Oktarini, 2019). Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhanpelanggan, dimana pelayanan berkaualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Isalmiadi, 2015; Suharno & Despinur, 2017). Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik.Dalam situasi kolektif juga, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan organisasi. Memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada

masyarakat dapat dilakukan melalui pendekatan dari aspek manusia.Salah satu faktor utamanya adalah kompetensi pegawai yang ada dalam melakukan pekerjaannya. Begitu juga dengan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Desiyanti *et al*., 2018; Oktarini, 2019). Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkaualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satuukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangattergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat pentingkarena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut pasolong (2010), semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat menadapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanantersebut.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan suatu harapan agar perubahan sumber daya manusia khususnya kinerja pegawai pemerintahan ke arah yang lebih baik. Untuk mendukung perubahan itu diperlukan adanya acuan baku yang diberlakukan oleh suatu organisasi. Acuan baku tersebut adalah budaya kerja pegawai yang secara sistematis menuntun para pegawai untuk meningkatkan komitmen kerjanya pada organisasi.

Budaya kerja adalah cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani. Menurut Triguno (2004) budaya kerja adalah nilai-nilai yang menjadi kebiasaan dan bermula dari adat istiadat, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinan pada diri prilaku kerja atau organisasi. Maksimalnya suatu pelayanan dipengaruhi adanya kebiasaan yang terjadi di dalam suatu organisasi yang terus menerus dijalankan sehingga menjadi sebuah budaya yang tercipta didalam organisasi. Budaya organisasi sangat penting keberadaannya dalam suatu organisasi. Robbins (2008) mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan persepsi umum yang dibentuk oleh anggota organisasi menjadi sebuah sistem yang penggabungan pengertian, untuk menyusun kesepakatan di dalam melaksanakan tugas organisasi agar inovatif, antisipasi resiko, teliti terhadap setiap masalah serta agresif di dalam melaksanakan tugas organisasi. Disamping itu, pelaksanaan otonomi daerah saat ini, menuntut peningkatan kompetensi pegawai pemerintah di tingkat daerah. Perubahan terhadap sumber daya manusia tersebut, pada akhirnya diharapkan dapat mempengaruhi kinerja aparat, serta kepuasan masyarakat sehingga nama baik (*corporate image*) kepemerintahan dalam hal ini pemerintah daerah juga meningkat. Bila hal tersebut berjalan sesuai dengan harapan, akan tercipta kepuasan masyarakat yang menikmati jasa pelayanan publik.

Kompetensi diartikan sebagai karakteristik dasar seseorang (individu) yang berkaitan dengan kinerja yang efektif atau superior pada suatu jabatan atau situasi tertentu (Hill & Hupe, 2002). Karakteristik dasar ini dapat berupa atribut-atribut individu seperti pengetahuan, pengalaman, ketrampilan, keahlian, sikap, konsep diri, motif, atau sifat yang diperlukan agar dapat melaksanakan pekerjaan secara optimum sesuai tuntutan pekerjaan.

Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkanbeberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Beberapa faktor diantaranya adalah faktor kompetensi pegawai. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang telah ditetapkan (Nurmasitha, 2016).

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan (pengguna), selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasanadalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk danharapan-harapannya. Hipotesis:

1. Budaya Kerja secara signifikan mampu meningkatkan Kepuasan Pengguna layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan.

2. Kompetensi Pegawai secara signifikan mampu meningkatkan Kepuasan Pengguna layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan.
3. Kualitas Pelayanan secara signifikan mampu meningkatkan Kepuasan Pengguna layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan.
4. Budaya Kerja secara signifikan mampu meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan.
5. Kompetensi Pegawai secara signifikan mampu meningkatkan KualitasPelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan.
6. Budaya Kerja secara signifikan mampu meningkatkan Kepuasan Pengguna layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan yang dimediasi Kualitas Pelayanan
7. Kompetensi Pegawai secara signifikan mampu meningkatkan Kepuasan Pengguna layanan pada Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Kota Pasuruan yang dimediasi KualitasPelayanan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif mengharuskan peneliti untuk menjelaskan bagaimanavariabel mempengaruhi variabel yang lain (Creswell, 2014). Jenis penelitian ini adalah *eksplanatory*. Penelitian eksplanatori adalah menjelaskan hubungan sebab akibat dari beberapa variabel melalui pengujian hipotesis (Sekaran & Bougie, 2017). Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah budaya kerja dan kompetensi pegawai sebagai pendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Sedangkan subjek penelitian adalah pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan, Untuk sampel kelompok pegawai Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan menggunakan *total sampling*. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasiyang kurang dari 100 (Sugiyono, 2014). Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 34 orang, untuk sampel kelompok pengguna layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan ditentukan jumlah sama seperti kelompok pegawai yaitu sebanyak 34 orang. Sebenarnya untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui pasti jumlahnya, ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya menggunakan rumus *Lameshow*. Namun dalam rangka mempermudah analisis berikutnya, maka jumlah sampel ditentukan sama dengan jumlah sampel kelompok pegawai. Jumlah sampel kelompok pengguna (pengunjung) sebanyak 34 tersebut sudah sesuai dengan pendapat Roscoe dalam Sugiono (2014) yang mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sementara jumlah sampel kelompok pengguna layanan, seperti yangdijelaskan di atas ditentukan sebesar 34. Sehingga 34 masih lebih besar dari jumlah minimal yang disyaratkan Roscoe yaitu sebesar 30. Metoda atau cara yang dipakai untuk menganalisis dan mengintrepretasi data adalah analisis statistik deskriptif dan analisis verifikatif dengan menggunakan *Structural Equation Model* berbasis varians atau disebut *Partial Least Square* (PLS).

3. Hasil dan Pembahasan

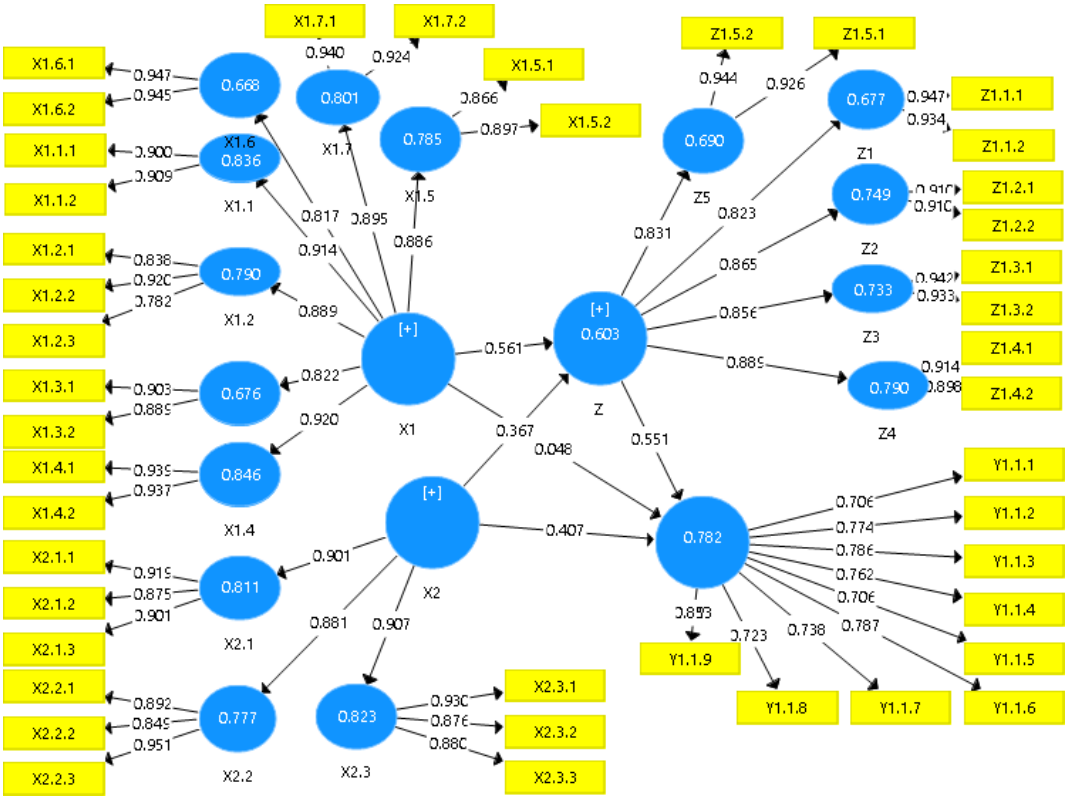
3.1. Hasil Penelitian

Karaktersitik Responden

Berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dari penelitian ini adalah berjenis kelamin laki – lakidengan persentase 85,29% dengan jumlah responden 29 orang. Jumlah ini dapat terbilang lebih mendominasi dari total responden 100%. Sedangkan jenis kelamin wanita memiliki persentase 14,71% dengan jumlah responden 5 orang. berdasarkan usia, menunjukkan sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 21 – 30 tahun dengan persentasesebesar 20,29% dengan jumlah responden sebanyak 7 orang, rentang

usia 31 –40 tahun memiliki jumlah responden sebanyak 11 orang atau 32,35%, rentang usia 41 – 50 tahun memiliki jumlah responden sebanyak 14 orang atau 41,18%,rentang usia diatas 50 tahun memiliki jumlah responden sebanyak 2 orang atau5,68%. Pada pada kelompok Pendidikan SMA dengan persentasesebesar 23,53% dengan jumlah responden sebanyak 8 orang, responden yang berpendidikan S1 sebanyak 10 orang atau 29,41%. Dan 47,06 % memiliki pendidika selain sma dan S1. Sedangkan, lama Penggunaan 1 kali dengan persentase sebesar 32,35% dengan jumlah responden sebanyak 11 orang, lama Penggunaan 2 kalidengan persentase 14,71% dengan jumlah responden sebanyak 5 orang, lama Penggunaan 3 kali dengan persentase 20,59% dengan jumlah responden sebanyak 7 orang, lama Penggunaan 4 kali dengan persentase 14,71% dengan jumlah responden sebanyak 5 orang, lama Penggunaan 5 kali keatas memiliki jumlah responden 6 orang (17,65%).

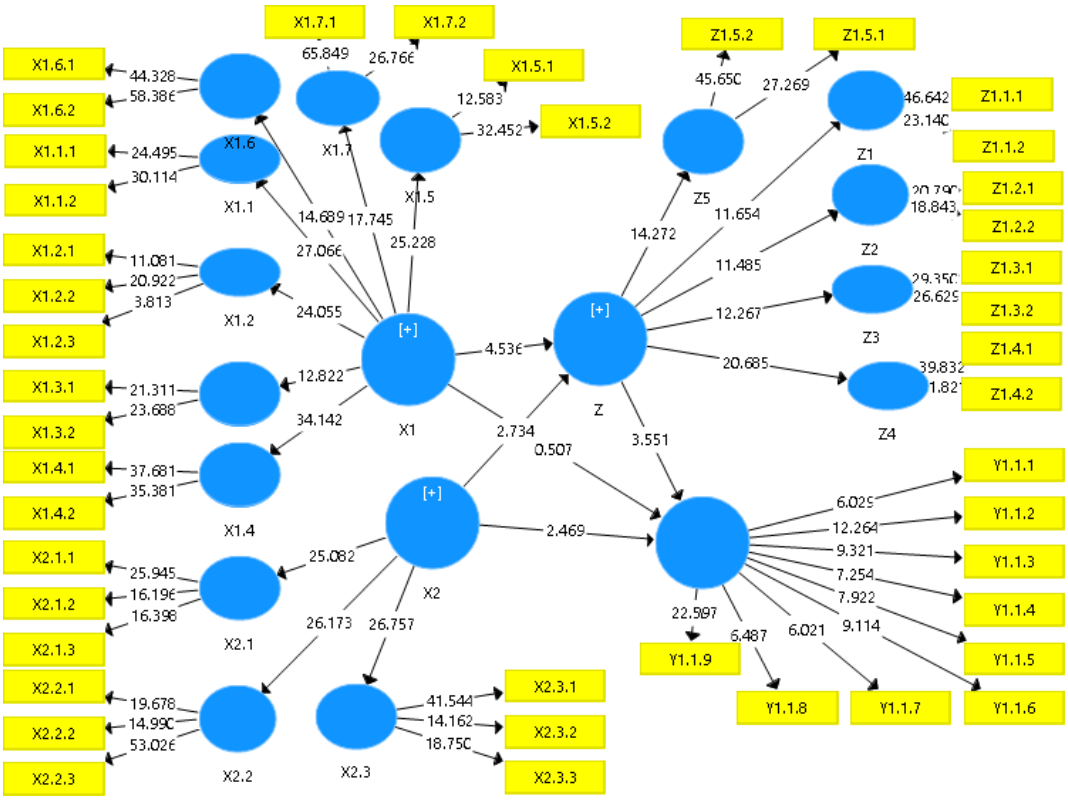
Evaluasi Model Pengukuran/ *Measurement* (*Outer Model*)



Gambar1. Model Struktural (*Outer Model*)
Sumber: Pengolahan Data Dengan PLS (2022)

Evaluasi Model Struktural / *Structural* (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk nilai signifikansi dan *R-square* darimodel penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.



Gambar 3. Model Struktural (*Inner Model*)
Sumber: Pengolahan Data Dengan PLS (2022)

Pengaruh Variabel Budaya Kerja terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Budaya Kerja(X1) menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 3,99 yang menunjukkan rata – rata jawaban responden setuju. variabel Budaya Kerja memiliki tujuh indikator yang menjadi ukuran persepsi responden. Dimana item terendah terdapat pada item X1.6.2 tentang tertantang untuk melakukan pekerjaan sebesar 3,18, sedangkan item tertinggi pada item X1.5.1 sebesar 4,38 tentang berusaha menjalin kerjasama. Sedangkan bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Budaya Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,048. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Budaya Kerja maka Kepuasan Pengguna

Pengaruh Variabel Kompetensi Pegawai terhadap Variabel KepuasanPengguna

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Kompetensi Pegawai (X2) menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dapat diketahui darirata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalahsebesar 3,95 yang menunjukkan rata – rata jawaban responden setuju.variabel Kompetensi Pegawai memiliki tiga indikator yang menjadi ukuran. Item yang tertinggi terdapat pada X2.3.3 sebesar 4.21 tentang perlakuanyang ramah dari pegawai, sedangkan item terendah terdapat pada itemX2.1.3 sebesar 3,82 tentang pegawai mengetahui dan memahami peraturanPada hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh positifterhadap Kepuasan Pengguna menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialahsebesar 0,407. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baikKompetensi Pegawai maka Kepuasan Pengguna juga akan semakinmeningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,014 dengan *alpha* 0,05 (0,014 <0,05) membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa bahwa variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna dimana semakin baik Kompetensi Pegawai, maka semakin tinggi Kepuasan Pengguna. Salah satu upaya agar tercapainya kepuasan masyarakat yaitu denganmelakukan pendekatan-pendekatan

dan kajian terkait permasalahan dan pengaduan yang muncul dari masyarakat. Pegawai yang memiliki kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua tanggung jawab pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yangterjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon tepat dan memiliki penyesuaian yang baik dengan lingkungan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Junaidi (2018) serta Rosmika & Nurhaida (2017) menyimpulkan Kompetensi berpengaruh signifikanterhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi merupakan suatu keahlian ataupemahaman sesorang dengan tercerminkan dari keterampilan dan pengetahuan akan tanggung jawab tugas dalam pekerjaan. Tentunya dari pandangan tersebut kemudian memberikan gambaran bahwa kompetensi dapat memberikan kepuasan palanggan.

Pengaruh Variabel Budaya Kerja terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Kualitas Pelayanan (Z) menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,14 yang menunjukkan rata – rata jawaban responden setuju. variabel Kualitas Pelayanan memiliki lima indikator yang menjadi ukuran, untuk item tertinggi teradapat pada Z1.5.1 sebesar 4.32 tentang sikap yang ramah sedangkan item terendah terdapat padaZ.4.1 tentang kenyamanan.

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Budaya Kerja memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,561. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Budaya Kerja maka Kualitas Pelayanan juga akan semakin meningkat. hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,000 dengan *alpha* 0,05 (0,000 < 0,05) membuktikan bahwa H_0 ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa bahwa variabel Budaya Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

Penelitian Sumria *et al*. (2018) menunjukkan pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian Gantsho & Sukdeo (2018) menunjukkan bahwa budaya organisasi memilikidampak signifikan yang kuat pada tingkat kualitas layanan. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Iniberarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan

Pengaruh Variabel Kompetensi Pegawai terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Kualitas Pelayanan (Z) menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,14 yang menunjukkan rata – rata jawaban responden setuju. variabel Kualitas Pelayanan memiliki lima indikator yang menjadi ukuran, untuk item tertinggi teradapat pada Z1.5.1 sebesar 4.32 tentang sikap yang ramah sedangkan item terendah terdapat padaZ.4.1 tentang kenyamanan

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,367. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Kompetensi Pegawai maka Kualitas Pelayanan juga akan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,006 dengan *alpha* 0,05 (0,006 < 0,05) membuktikan bahwa H_0 ditolak danH_1 diterima. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa bahwa variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan dimana semakin baik Kompetensi Pegawai, maka semakin tinggiKualitas Pelayanan. Kompetensi pegawai adalah sesuatu yang melekat dalam diri seseorang yang hal itu dapat diukur dengan alat ukur tertentu. Kompetensi pegawai sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai.

Peneliti Isalmiadi (2015) dan Suharno & Despinur (2017) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, untuk mewujudkan

keberhasilan program- program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Kualitas Pelayanan (Z) menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,14 yang menunjukkan rata – rata jawaban responden setuju. variabel Kualitas Pelayanan memiliki lima indikator yang menjadi ukuran, untuk item tertinggi teradapat pada Z1.5.1 sebesar 4.32 tentang sikap yang ramah sedangkan item terendah terdapat padaZ.4.1 tentang kenyamanan

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,551. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pengguna juga akan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,000 dengan *alpha* 0,05 (0,000 < 0,05) membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna dimana semakin baik Kualitas Pelayanan, maka semakin tinggi Kepuasan Pengguna.

Kepuasaan pelanggan telah menjadi kata yang wajib bagi setiap organisasi. Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menimbulkan suatu kepuasan bagi masyarakat yang menerima pelayanan jasa. Beberapa penelitian terkait hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, seperti Desiyanti *et al*. (2018) dan Oktarini (2019) menyebutkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Konsep pelayanan kualitas dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumen behavior*), yaitu suatu perilaku yangdimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka

Pengaruh Variabel Budaya Kerja terhadap Variabel KepuasanPengguna dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel KepuasanPengguna (Y) menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,04 yang menunjukkan rata – rata jawaban responden setuju. Itemtertinggi terdapat pada item kedelapan sebesar 4,24 tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Budaya Kerja memiliki pengaruhpositif terhadap Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar0,309. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baik BudayaKerja maka Kepuasan Pengguna juga akan semakin meningkat. hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,040 dengan *alpha* 0,05 (0,011 < 0,05) membuktikan bahwa H_0 ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa bahwa variabel Budaya Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening.

Budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Sumria *et al*., 2018; Gantsho & Sukdeo, 2018). Budaya organisasi sebagai kerangka dasar bagi anggotanya bagaimana harus bertindak, dan memecahkan masalah serta pengambilan keputusan berdasarkan nilai dan aturan yang telah disepakati bersama. Diharapkan apabila budaya organisasi kuat dan dijadikan pegangan sebagai nilai-nilai dan perilaku akan menghasilkankeselarasan tujuan anggotanya dan tercipta kenyamanan bekerja anggotanyadan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Begitu juga dengan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

(Desiyanti *et al*., 2018; Oktarini, 2019). Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkaualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pengaruh Variabel Kompetensi Pegawai terhadap Variabel KepuasanPengguna dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening

Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel KepuasanPengguna (Y) menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata frekuensi seluruh jawaban responden pada variabel ini adalah sebesar 4,04 yang menunjukkan rata – rata jawaban responden setuju. Itemtertinggi terdapat pada item kedelapan sebesar 4,24 tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Bedasarkan hasil analisis statistik menggunakan metode analisis jalur dapat diketahui bahwa variabel Kompetensi Pegawai memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,202. Arah hubungan yang positif menunjukkan jika semakin baikKualitas Pelayanan dalam memediasi, maka hubungan Kompetensi Pegawaiterhadap Kepuasan Pengguna juga akan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai probabilitas atau signifikan t sebesar 0,027 dengan *alpha* 0,05 (0,027 < 0,05) membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa bahwa variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening.

Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Isalmiadi, 2015; Suharno & Despinur, 2017). Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang baik.Dalam situasi kolektif juga, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan organisasi. Memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan melalui pendekatan dari aspek manusia.Salah satu faktor utamanya adalah kompetensi pegawai yang ada dalam melakukan pekerjaannya.

Begitu juga dengan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Desiyanti *et al*., 2018; Oktarini, 2019). Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkaualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangattergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani.

4. Kesimpulan

Sebagai suatu penelitian yang telah dilakukan di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Pasuruan. Dan juga untuk penelitian-penelitian selanjutnya, sehubungan dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut: Hasil penelitian mengenai variabel Kualitas Pelayanan (Z) yang dipengaruhi oleh variabel Budaya Kerja, Kompetensi Pegawai.Demikian juga dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y) yangdipengaruhi oleh variabel Budaya Kerja, Kompetensi Pegawai, dan variabel Kualitas Pelayanan (Z).

Nilai R-square untuk variabel Kualitas Pelayanan diperoleh sebesar 0,603 Nilai R-square tersebut menunjukkan bahwa 60,3% variabel Kualitas Pelayanan (Z) dapat dipengaruhi oleh variabel Budaya Kerja, Kompetensi Pegawai. sedangkan sisanya 39,7% di pengaruhi olehvariabel lain di luar yang diteliti. Nilai R-square Kepuasan Pengguna sebesar 0,782 menunjukkan variabel Kepuasan Pengguna (Y) dipengaruhi oleh variabel Budaya Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Kualitas Pelayanan (Z) sebesar 78,2%sedangkan sisanya 21,8% di pengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti.

References

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173-1182.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. 2011. *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. Third Edition. San Fransisco, CA. Addison-Wesley.

Creswell, J. W. (2014). *Reseach Design: Pendekatan, Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Desiyanti, N. L., Sudja, I. N., & Martini. L. K. B. (2018). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight and Customer Loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). *International Journal of Contemporary Research and Review*, *9*(3), 20660- 20668.

Ermayenti., & Heryanto. (2019). The Effect of Competence and Discipline of Work on Public Satisfaction in The Regional Office of the Ministry of Religion in West Sumatera Province With Quality of Service as an Intervening Variable. *Archives of Business Research*, *7*(7), 69-87.

Gantsho, Y., & Sukdeo, N. (2018). Impact of Organizational Culture on Service Quality. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, Paris, France, July 26-27, 2018, 1659-1667.

Gillespie, M. A., Denison, D. R., Haaland, S., Smerek, R., & Neale, W. S. (2008). Linking organizational culture and customer satisfaction: Results from two companies in different industries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *17*(1), 1-21.

Hatch, M. J. (1997). O*rganization Theory: Modern Symbolic and Postmodern Prespective*. New York: Oxford University Press.

Isalmiadi. (2015). Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci (Studi Kasus Pasar Siulak Kecamatan Siulak). *Tugas Akhir Program Magister (TAPM)*. Program Pascasarjana, Universitas Terbuka, Jakarta.

Jones, H. 1998. *Management Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Junaidi. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. *DIA: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, *15*(1), 33-42.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. NewJersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Maria, Z. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat. *eJournal llmu Administrasi Negara*, *4*(2), 966-980.

Moeheriono. 2012. *Pengukur Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Mohd Noor, K. B., & Dola K. (2009). Job Competencies for Malaysian Managers in Higher Education Institution. *Asian Journal of Management and Humanity Sciences, 4*(4), 226-240.

Nurmasitha, F., Hakim, A., & Prasetyo, W. Y. (2016). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP), 1*(6), 1220-1228.

Oktarini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*, *6*(2), 248-257.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its I-mplications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall 1985), pp. 41-50.

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Robbins, S. P., & Judge, A. T. (2011). *Organizational Behavior*. FourteenthEdition. New Jersey: Pearson Education.

Rosmika, T. E., & Nurhaida, T. (2017). Employee Competence and Culture Set to Customer Satisfaction with Service Quality as Intervening Variable of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Medan. *Journal of Education and Practice*, *8*(36), 45-53.

Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey Bass.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta. Salemba Empat.

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons. Inc.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharno, P., & Despinur, D. (2017). The Impact of Work Motivation and Competence on Employee Performance Through Service Quality in Administrative Staff of Universitas Negeri Jakarta, Indonesia. *RJOAS: Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, *1*(61), 160-171.

Sulistyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, *4*(8), 2318-2332.

Sumria., Muhammadiah., & Malik, I. (2018). Pengaruh Budaya Organiasi Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu di Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, *4*(3), 366-380.

Sutrisno, E. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.